

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Di dalam teks ucapan penyuburan semula pendidikan yang diadakan pada Sidang Kemuncak Pendidikan 2004 di Petaling Jaya, Perdana Menteri Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi menyatakan, sesungguhnya isu pendidikan amat penting bagi kejayaan negara di masa hadapan, sama ada dari segi pembangunan ekonomi mahupun dari segi perpaduan dan keharmonian rakyat. Selain daripada itu, penekanan berhubung pendidikan turut diberikan oleh beliau sewaktu melancarkan Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PIPP) 2006-2010 dengan tujuan melonjakkan tahap kecemerlangan sekolah dan mengangkat imej sistem pendidikan negara di mata dunia. Berdasarkan pelan induk tersebut, beliau menggariskan enam teras strategik bagi melahirkan modal insan yang cemerlang, produktif dan kreatif ke arah membantu misi nasional menjadikan Malaysia sebuah negara maju. Enam teras tersebut ialah membina negara bangsa, membangunkan modal insan, memperkasakan sekolah kebangsaan, merapatkan jurang pendidikan, memartabatkan profesion keguruan dan melonjakkan kecemerlangan institusi pendidikan.

Berdasarkan sasaran pucuk pimpinan negara sebagaimana yang dinyatakan di atas, kejayaan hanya boleh dijamin seandainya wujud kerjasama yang jitu daripada segenap lapisan masyarakat di dalam pendidikan, khususnya mereka yang terlibat

samada secara langsung ataupun tidak di dalam dunia pendidikan. Pada hari ini, pihak sekolah bukan sahaja berdepan dengan cabaran untuk melahirkan bentuk pengurusan sekolah yang berkesan, malahan perlu berusaha keras di dalam menjayakan langkah untuk mengetengahkan sekolah masing-masing samada di peringkat tempatan mahupun antarabangsa melalui usaha pemasaran yang berkesan.

Bagi memastikan pihak pengurusan sekolah mampu mengaplikasi serta melaksanakan aspek pengurusan pemasaran dengan berkesan, adalah amat perlu bagi setiap lapisan masyarakat sekolah untuk memahami takrifan serta peranan pemasaran di dalam organisasi sekolah masing-masing. Pengurusan pemasaran pada dasarnya merupakan gabungan dua disiplin yang utama di dalam sesebuah organisasi khususnya organisasi sekolah. Melalui pengurusan pemasaran yang berkesan, sesebuah organisasi akan berupaya menangani kesulitan yang berlaku di dalam aspek pemasaran, khususnya di dalam usaha agihan sumber secara cekap dan optimum.

Hodge B.J. (2003) dalam *Organization Theory* mentakrifkan pengurusan sebagai suatu proses yang berterusan meliputi proses perancangan, pengorganisasian, kepimpinan, penilaian dan pengawalan terhadap segala tugas dan tanggungjawab setiap ahli di dalam sesebuah organisasi berdasarkan penggunaan sumber yang dimiliki bagi mencapai setiap objektif yang telah ditetapkan. Henry Mintzberg (1980) pula berpendapat, pengurusan sebagai usaha untuk meramal dan merancang, mengorganisasi, mengarah, mengkoordinasi dan mengawal manakala Adam J.S. (1976) berpandangan pengurusan sebagai satu proses sosial yang terdiri daripada perancangan, kawalan, koordinasi dan motivasi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, pengurusan dilihat sebagai satu elemen penting di dalam mengendalikan mana-mana organisasi baik sebuah organisasi perniagaan ataupun bukan perniagaan. Melalui kesinambungan beberapa takrifan pengurusan di atas, dapat dilihat bahawa jatuh bangun sesebuah organisasi atau kecemerlangan tersebut adalah bergantung kepada pengurusan yang cekap dan berkesan.

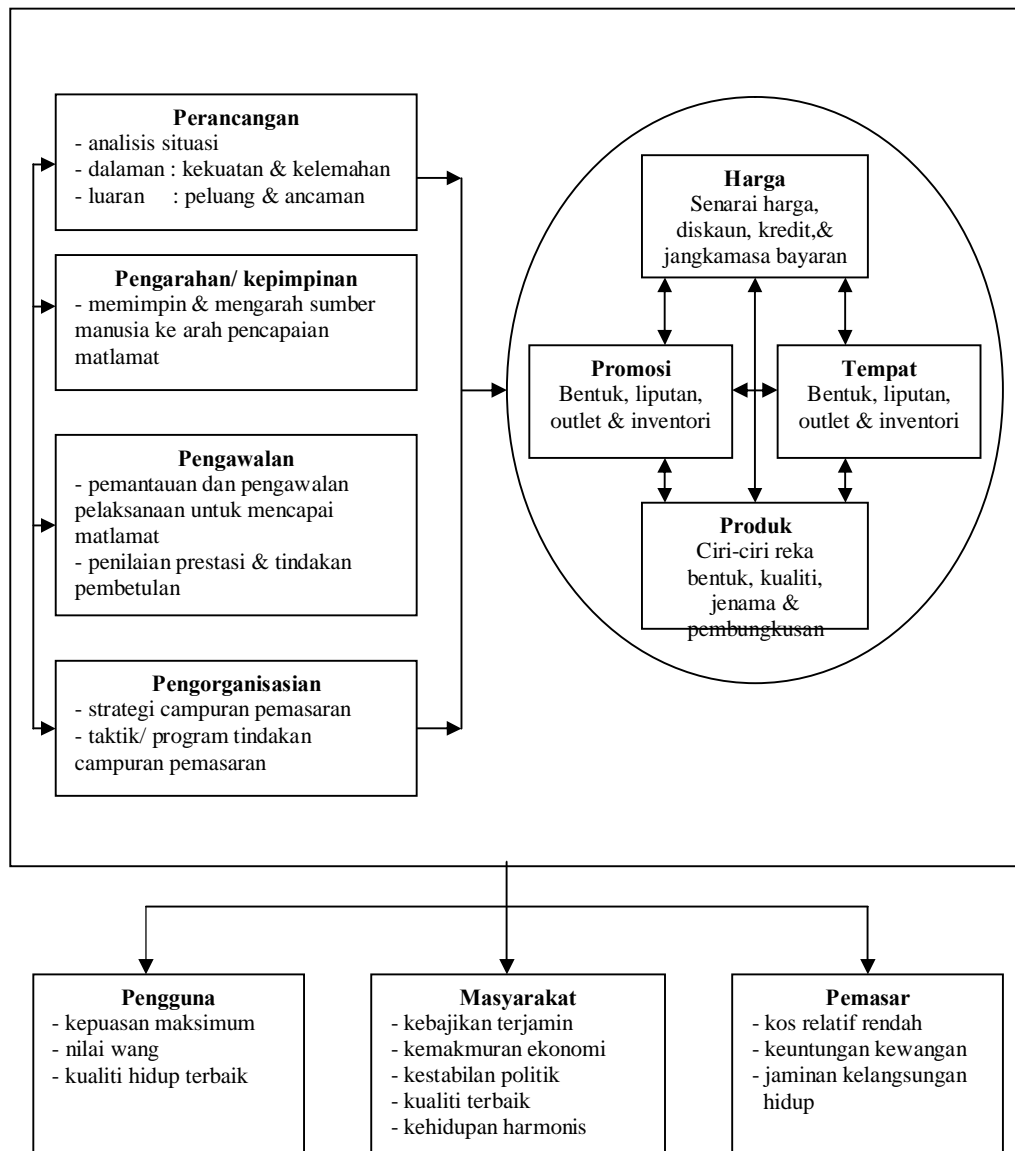
Pemasaran pula dilihat sebagai suatu proses pengiklanan dan promosi jualan yang dilakukan oleh sesebuah organisasi bagi memastikan segala produk atau perkhidmatan yang dihasilkan sampai kepada pengguna akhir pada nilai-nilai tertentu yang seterusnya mampu melonjakkan organisasi tersebut di dalam pasaran semasa melalui rangkaian aktiviti yang pelbagai merangkumi proses perancangan, pelaksanaan pembangunan keluaran, promosi, agihan dan sebagainya. Pada hari ini, pemasaran memainkan peranan yang amat penting di dalam meningkatkan daya saing dan kelangsungan hidup sesebuah organisasi. Pemahaman terhadap kepentingan pengurusan pemasaran strategik bukan hanya perlu diketahui oleh mereka yang terlibat di dalam sektor pembuatan produk tetapi juga perlu dikuasai oleh semua sektor meliputi sektor perkhidmatan.

Menurut Philip Kotler (1997), pemasaran boleh ditakrifkan sebagai satu proses sosial yang mengarahkan pengaliran keluaran dan perkhidmatan dalam sesebuah ekonomi daripada pihak pengeluar kepada pengguna dan dalam masa yang sama mampu memenuhi permintaan pengguna dan menyempurnakan matlamat organisasi serta masyarakat. Walau bagaimanapun, terdapat kesepakatan takrif yang sering digunakan oleh kebanyakan pihak di dalam menyatakan maksud pemasaran secara menyeluruh, iaitu suatu proses perancangan dan pelaksanaan pembangunan, penentuan harga, promosi dan pengagihan barangan serta perkhidmatan (Malcolm H.B., 1992).

Berdasarkan takrifan yang dinyatakan di atas, pemasaran digambarkan sebagai satu kerangka pelaksanaan yang berterusan serta merangkumi konsep 4P, iaitu suatu proses perancangan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan pengedaran idea, barangan dan perkhidmatan oleh sesebuah organisasi kepada para pengguna bagi menghasilkan nilai tukaran yang dapat memuaskan pengguna dan memenuhi matlamat organisasi (Philip Kotler, 1997).

Proses pemasaran yang efektif bukan sahaja memerlukan pemahaman serta penghayatan terhadap konsep pemasaran secara tunggal tetapi mencakupi kefahaman terhadap segala elemen serta skop pengurusan pemasaran yang lebih luas. Dalam sektor perdagangan, pemasaran dilihat sebagai suatu transaksi yang berlaku dan dijayakan oleh pihak pengeluar kepada pihak pengguna sekunder mahupun pengguna

akhir. Aktiviti pemasaran di dalam sektor perdagangan lebih cenderung digiatkan berorientasi keuntungan untuk memastikan bahawa setiap keluaran yang dihasilkan samada berupa produk mahupun perkhidmatan mampu atau berupaya didagangkan pada nilai yang terbaik bagi memastikan daya saing yang konsisten. Berdasarkan pernyataan di atas, elemen dan skop pengurusan pemasaran boleh diterangkan menerusi proses pengurusan pemasaran seperti di rajah 1.1.



Rajah 1.1 : Proses Pengurusan Pemasaran

Sumber : Diubahsuai Daripada Bagozzi, Richard P. (1998)

Bagi memastikan proses pengurusan pemasaran dapat dilaksanakan dengan berkesan, pihak pengurusan sekolah khususnya perlu merancang penggunaan semua sumber yang dimiliki sesuai dengan segala keupayaan, cabaran dan peluang yang dihadapi. Sesebuah organisasi khususnya organisasi sekolah hanya mampu membuat perancangan dan agihan sumber yang dimiliki melalui analisis persekitaran yang dilakukan terlebih dahulu meliputi persekitaran dalaman dan luaran. Melalui hasil analisis yang dilakukan, pihak pengurusan akan mengetahui kedudukan semasa sekolah dan berupaya untuk menggembeling tenaga bagi menyusun strategi serta teknik pemasaran yang strategik.

Berdasarkan fungsi-fungsi pengurusan yang tersusun, organisasi akan mengorak langkah bagi melaksanakannya secara cekap dan berkesan dengan pengawalan serta pemantauan yang berterusan bagi memastikan tidak berlaku sebarang penyimpangan daripada matlamat asal organisasi.

Sesebuah organisasi yang mampu mengurus pemasaran dengan cekap dan berkesan akan berupaya memperoleh pulangan samada dalam jangka pendek atau panjang. Pulangan yang bakal diperolehi pula bergantung kepada matlamat asal sesebuah organisasi samada berbentuk keuntungan, pengiktirafan mahupun komitmen daripada masyarakat yang menerima serta menggunakan hasil yang dikeluarkan organisasi tersebut.

Harus diingat bahawa pengurusan pemasaran bersifat dinamis dan mempunyai kitaran hayat yang berbeza-beza. Setiap perubahan yang berlaku secara tidak langsung akan memberi impak kepada sesebuah organisasi. Oleh yang demikian, organisasi yang berupaya mengatasi halangan persekitaran yang kompleks akan mampu menempuh segala cabaran yang dihadapi serta memantangkan organisasi supaya sentiasa bersedia berdepan dengan perubahan persekitaran yang dinamis.

1.2 Latar Belakang Masalah

Pengurusan pemasaran bukan sahaja perlu dilaksana di dalam sektor perdagangan yang berorientasikan keuntungan. Setiap organisasi khususnya sekolah, seharusnya peka terhadap keperluan pengurusan pemasaran bagi memastikan keupayaan untuk terus bersaing. Apabila membicarakan soal pemasaran, organisasi perlu sensitif kepada setiap entiti yang berkaitan dengan usaha pemasaran yang hendak dilakukan samada secara langsung ataupun tidak.

Di dalam dunia pendidikan, pemasaran dilihat sebagai satu urusan transaksi yang berlaku di antara sekolah selaku pembekal dan para pelajar, ibu bapa mahupun komuniti setempat selaku pengguna. Pemasaran di dalam pendidikan ditafsirkan sebagai cara bagaimana sekolah berkomunikasi dan mempromosikan tujuan, nilai dan produk kepada para pelajar, ibu bapa, staf dan masyarakat umum secara aktif (Davies dan Ellison, 1997).

Keperluan pemasaran sesebuah sekolah berpusat kepada hubungan kualiti pendidikan yang berupaya ditawarkan serta tarikan pengekalan pelajar yang mampu dilakukan oleh sesebuah institusi. Sesebuah sekolah yang mampu menyediakan kualiti pendidikan yang terbaik juga masih memerlukan pemasaran sebagai saluran penyampaian informasi kepada pelanggan. Sesungguhnya kebaikan atau kualiti yang cemerlang di sesebuah sekolah tidak dapat membawa sebarang ganjaran dengan sendirinya dan masih memerlukan strategi pemasaran yang terancang sebagai entiti perantaraan yang dominan. Kewujudan persekitaran yang positif dan memberangsang di sekolah tidak dapat menjamin kejayaan dan keutuhan sekolah itu dengan sendiri melainkan diketahui pelanggan dan komuniti lain dan yang lebih penting dihargai.

Satu daripada fungsi-fungsi utama proses pemasaran ialah bagi menentukan berlakunya komunikasi dua hala di antara pihak sekolah dengan pelanggan. Bagi memastikan matlamat komunikasi dapat dicapai, pihak sekolah perlu membekalkan maklumat berhubung arah tuju serta pencapaian semasa sebagai bahan hebahan atau makluman kepada klien atau komuniti lain.

Walau bagaimanapun, pihak sekolah perlu memastikan maklumat yang bakal dikomunikasikan kepada pelanggan benar-benar jelas dan mencerminkan kredibiliti sebenar sekolah yang konsisten dan sentiasa menuju ke arah yang lebih positif. Pada hari ini, pihak media dilihat cenderung untuk memaparkan kepincangan yang berlaku di sekolah tanpa membuat penyelidikan yang terperinci terlebih dahulu. Para pelanggan yang terlibat secara terus dengan sesebuah sekolah mahupun komuniti setempat secara tidak langsung akan memberi persepsi negatif terhadap insiden-insiden seumpama ini. Oleh yang demikian, aktiviti pemasaran yang digembeling oleh pihak sekolah dapat membantu menyeimbangkan pandangan tersebut dengan penyampaian pencapaian yang membanggakan di samping usaha pengekalan serta peningkatan kualiti yang digarap oleh pihak sekolah.

Melalui usaha pemasaran yang dilakukan juga, pihak sekolah secara tidak langsung dapat meningkatkan imej para pendidik yang kian terencil di kalangan komuniti. Sesungguhnya, setiap sumbangan yang dicurahkan oleh pendidik itu perlu dihebahkan bagi menyedarkan perjuangan mereka kepada masyarakat supaya masyarakat lebih sensitif dan menghormati serta menyanjung kerjaya pendidik. Menerusi proses pemasaran juga, reputasi sesebuah organisasi amnya dan sekolah khasnya dapat ditingkatkan kerana pihak sekolah berpeluang untuk mengetengahkan profil sekolah masing-masing kepada masyarakat.

Berdasarkan sistem pendidikan negara kita yang terancang dan seragam serta berpandukan penentuan pentadbiran daripada kerajaan pusat, pihak sekolah perlu berusaha untuk mengetengahkan keupayaan sekolah kepada masyarakat. Kesaksamaan kurikulum dan sistem pentadbiran sekolah tersebut tidak boleh dijadikan batu penghalang untuk menonjolkan sekolah kepada masyarakat.

Pihak sekolah perlu peka terhadap kelainan dan keunikan yang dilakukan di sekolah masing-masing yang boleh membezakan sekolah mereka dengan sekolah-sekolah lain. Melalui pengurusan pemasaran yang berkesan, pihak sekolah boleh berusaha untuk menyerlahkan perkara tersebut kepada awam. Usaha seumpama ini secara tidak langsung boleh membantu mengetengahkan sekolah agar menjadi fokus tarikan serta pengekalan pelajar dan masyarakat umum dari semasa ke semasa.

Apabila pihak kerajaan membuat penyesuaian kurikulum di peringkat pusat dan kuasa pemilihan sekolah di tangan ibu bapa, maka ianya akan memberi impak yang besar kepada pihak sekolah untuk berusaha memasarkan institusi masing-masing secara berterusan dan berkesan. Sekolah yang berjaya membuat pemasaran secara berkesan mampu menarik perhatian ibu bapa serta komuniti lain untuk menghantar anak-anak ke sekolah berkenaan. Selain daripada itu, komuniti juga akan meletakkan kepercayaan untuk sama-sama menyumbang ke arah kemajuan serta perkembangan sekolah berkenaan. Situasi seumpama ini sudah pasti memberi impak positif kepada sekolah berkenaan apabila komuniti komited untuk sama-sama menjayakan kepelbagaian program sekolah yang secara tidak langsung menaikkan imej sekolah.

Di samping keutamaan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dan hubungan baik dengan pelanggan, pemasaran juga perlu dilakukan untuk memastikan kelangsungan hidup yang berdaya saing khususnya pada era globalisasi yang benar-benar mencabar semua pihak. Walaupun sesebuah sekolah mampu mewujudkan kualiti perkhidmatan serta pencapaian terbaik, namun ianya tidak akan memberi faedah seandainya pemasaran tidak dilakukan bagi menentengahkan sekolah kepada komuniti setempat.

Walaupun skop pemasaran seharusnya menjadi intipati penting di kalangan para pendidik, tetapi masih ada di antara mereka yang masih mencurigai akan fungsi atau keperluannya di dalam sektor pendidikan. Senario ini berlaku berikutan kecenderungan untuk mengaitkan istilah atau pendekatan pemasaran itu sendiri dengan sesuatu yang mempunyai nilai komersial. Ruang lingkup pemasaran seringkali dikaitkan dengan sektor perdagangan atau perindustrian yang melibatkan usaha pengagihan sesuatu keluaran berupa produk ataupun perkhidmatan kepada pengguna pada suatu nilai yang mampu mendatangkan keuntungan kepada pengeluar itu sendiri.

Kesilapan tanggapan juga berlaku akibat persepsi songsang para pendidik yang melihat kecenderungan aktiviti pemasaran yang boleh mengganggu gugat kualiti pendidikan yang disemai di dalam penerapan dunia ilmu selama ini. Keaslian atau integriti fungsi penyampaian ilmu di kalangan para pendidik dilihat tidak

seharusnya dicampuri dengan sebarang sentimen yang berbentuk komersial sehingga hilang nilai keikhlasan atau estetika sebenar. Selain daripada itu, ada di antara para pendidik menganggap aktiviti pemasaran yang cuba diterap di dalam dunia pendidikan boleh menjadi gangguan terhadap profesionalisme mereka selaku penyampai ilmu dan pendidik anak bangsa. Para pendidik juga beranggapan, ruang lingkup profesion mereka tidak seharusnya dicemari dengan sebarang anasir di luar daripada bidang mereka sehingga boleh mengundang penyimpangan fungsi sebenar mereka di dalam dunia pendidikan.

Dalam dunia yang semakin terbuka luas tanpa sebarang persempadanan penjahatan minda akibat globalisasi pada hari ini, pihak sekolah umumnya dan para pendidik khususnya harus merubah persepsi terhadap aktiviti pemasaran. Selaku entiti utama yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap pembentukan generasi pelapis dan komuniti setempat, pihak sekolah perlu mengorak langkah dan membuat peralihan minda untuk menerima peri penting peranan pemasaran di dalam dunia pendidikan. Pihak pendidik di sekolah pada hari ini tidak lagi boleh menghadkan peranan mereka terhadap fungsi penyampaian apa dan bagaimana untuk mencurahkan ilmu kepada para pelajar.

Fungsi pendidik di sekolah semakin luas akibat keperluan memberi perkhidmatan terbaik secara khusus kepada pelajar atau kepada komuniti lain di samping usaha menjaga reputasi. Bagi merealisasikan pemasaran dapat dilaksanakan dengan berkesan, pihak sekolah perlu sedar bahawa ianya memerlukan komunikasi yang jelas di kalangan semua pihak yang terlibat. Ini disebabkan, komunikasi merupakan elemen penting di dalam pemasaran kerana penyampaian maklumat secara berkesan hanya akan berlaku dengan adanya komunikasi yang jelas. Bagi memastikan komunikasi yang berkesan, pihak sekolah perlu jelas terhadap semua keperluan maklumat yang dapat membantu penyampaian sempurna di antara pihak sekolah kepada para pelanggan samada dari kalangan pelajar, ibu bapa mahupun komuniti lain. Perlu disedari bahawa pemasaran di sekolah bukan hanya melibatkan penjualan produk atau perkhidmatan kepada pelanggan tetapi lebih menyeluruh kepada usaha untuk mengenalpasti segala keperluan pelanggan.

1.3 Penyataan Masalah

Bagi memastikan rancangan pemasaran sekolah dapat dilaksanakan dengan berkesan, sesebuah sekolah perlu membuat analisis terhadap institusi itu sendiri bagi mengenalpasti keupayaan atau kekuatan yang dimiliki sebelum mengatur strategi yang lebih terperinci. Berdasarkan maklumat yang diperolehi, pihak sekolah akan lebih jelas terhadap kedudukan sebenar institusi sekolah masing-masing sebelum membuat perancangan pembangunan selari dengan pelbagai cabaran yang sedia ada. Selain daripada itu, untuk mengenalpasti setiap keperluan para pelanggan yang terlibat dengan institusi sekolah samada secara langsung atau tidak, pihak sekolah juga perlu membuat analisis ke atas situasi sebenar di sekolah. Melalui analisis yang terancang, pihak sekolah mampu mengenalpasti pelbagai aspek yang perlu diberi keutamaan bagi tujuan penilaian, perubahan mahupun penambahbaikan.

Analisis yang telus dan berkesan perlu dilaksanakan secara terancang bagi memastikan maklumat yang bakal diperolehi pihak sekolah benar-benar dapat membantu ke arah penambahbaikan yang berterusan. Sebagai organisasi yang berkait rapat dengan sistem perkhidmatan selaku transaksi utama, pihak sekolah perlu membuat analisis dari semasa ke semasa untuk melihat perubahan-perubahan atau keperluan yang perlu diambil tindakan. Tahap kepekaan yang tinggi terhadap keperluan analisis di sekolah merupakan sesuatu yang tidak boleh dijadikan pilihan kerana melibatkan pelbagai pihak seperti pelajar, ibu bapa dan komuniti yang mempunyai kepelbagaian sifat seorang insan yang tidak konsisten serta boleh saling mempengaruhi. Adalah amat diyakini bahawa penilaian melalui perolehan maklumat setelah melakukan sesuatu analisis bukan hanya terhad kepada organisasi yang bermotifkan keuntungan tetapi juga mencakupi semua organisasi lain termasuk sekolah selaku organisasi yang melahirkan warga yang bakal memberi sumbangan terhadap pembangunan negara.

Berasaskan kepada kepentingan tersendiri yang mampu dicungkil daripada analisis di sekolah, maka satu kajian perlu dilakukan bagi melihat sejauh mana ianya berupaya membantu institusi berkenaan untuk menilai kedudukan semasa. Selain daripada itu, kajian ini juga diharap dapat membantu mengetengahkan konsep pemasaran di sekolah selaku elemen penting di dalam pentadbiran sedia ada.

1.4 Objektif Kajian

Beberapa objektif telah digariskan oleh pengkaji bagi memastikan kajian ini dapat menghasilkan sesuatu yang cukup bermakna dan mencapai kejayaan, iaitu sebagaimana yang digarapkan di bawah ini:-

- 1.4.1 Untuk mengenalpasti tahap analisis persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi guru.
- 1.4.2 Untuk mengenalpasti tahap analisis persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi pelajar.
- 1.4.3 Untuk menentukan samada terdapat perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan faktor-faktor latar belakang guru
- 1.4.4 Untuk menentukan samada terdapat perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan faktor-faktor latar belakang pelajar

1.5 Persoalan Kajian

Secara umumnya, kajian ini dilakukan untuk membuat analisis persekitaran dalaman sekolah melalui persepsi guru-guru dan para pelajar darjah enam di lima buah Sekolah Kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru. Oleh itu, beberapa persoalan telah digariskan bagi menepati kajian yang dilakukan, iaitu:-

- 1.5.1 Apakah tahap analisis persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi guru.
- 1.5.2 Apakah tahap analisis persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi pelajar.

1.5.3 Adakah terdapat perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan faktor-faktor latar belakang guru

1.5.4 Adakah terdapat perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan faktor-faktor latar belakang pelajar

1.6 Hipotesis Kajian

Bagi mendapatkan sokongan yang kuat ke atas penyelidikan serta panduan pemilihan kaedah statistik yang digunakan secara lebih fokus (Mohd. Najib, 1999), tiga hipotesis nol (H_0) dikemukakan, iaitu seperti berikut:-

Hipotesis 1 Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan jantina guru.

Hipotesis 2 Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan pengalaman mengajar guru

Hipotesis 3 Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan jawatan guru

Hipotesis 4 Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan jantina pelajar

Hipotesis 5 Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan tempoh belajar pelajar

1.7 Kepentingan Kajian

Pada hari ini, kesedaran terhadap kepentingan pemasaran sekolah telah mula timbul di kalangan para pentadbir sekolah. Bagi mewujudkan pengurusan pemasaran yang berkesan, analisis sekolah perlu dilakukan terlebih dahulu bagi mendapatkan maklumat sebenar tentang kedudukan sekolah. Oleh yang demikian, kajian ini dilakukan atas beberapa kepentingan kepada pihak sekolah, antaranya ialah:-

- a. Bagi membantu institusi sekolah untuk mengenalpasti aspek-aspek yang boleh mempengaruhi kualiti pentadbiran dan pendidikan yang sentiasa diperjuangkan.
- b. Menjadikan kajian ini sebagai landasan atau panduan bagi mana-mana pentadbir sekolah yang bercita-cita mengorak langkah membuat analisis berkaitan dan mengambil tindakan yang perlu bagi memperkukuh pentadbiran pendidikan sedia ada sekaligus menjamin sumbangan terbaik kepada masyarakat.
- c. Memberi persepsi baru kepada pihak sekolah peri pentingnya analisis sekolah dilaksanakan dan fungsinya kepada penambahbaikan kualiti pentadbiran serta pendidikan sedia ada.
- d. Memberi pendedahan kepada pihak pentadbir sekolah berhubung faedah yang boleh diperolehi melalui analisis persekitaran dalaman sekolah serta pengurusan pemasaran yang ditadbir secara berkesan.

Sehubungan itu, satu kajian perlu dilakukan untuk melihat perkaitan persepsi antara pihak yang terlibat dengan kualiti pengurusan dan pendidikan. Selain daripada itu, pihak pengurusan sekolah juga dapat mengenalpasti tahap keberkesanan pentadbiran yang telah diaplikasi serta dilaksanakan selama ini dalam usaha mewujudkan persekitaran kondusif dan positif bagi semua pihak. Melalui kajian ini juga diharap dapat menyumbang kepada peralihan atau anjakan minda di kalangan para pendidik terhadap kredibiliti mereka yang harus diketengahkan di dalam masyarakat. Sesungguhnya, pendidik itu titik permulaan bagi sebuah kecemerlangan.

1.8 Skop Dan Batasan kajian

Kajian ini dilakukan untuk menganalisis persekitaran dalaman sekolah di Zon Bandar Utara Johor Bahru melalui persepsi para pelajar darjah enam dan sebahagian guru di sekolah yang terlibat. Kajian yang dilakukan oleh pengkaji ini meliputi beberapa elemen yang boleh menjelaskan pihak sekolah untuk memahami senario serta pencapaian pengurusan dan pendidikan di sekolah masing-masing.

Pengkaji mendapati bahawa pihak responden yang terlibat di dalam kajian merupakan elemen penting yang boleh menyumbang ke arah pemantapan dan pengukuhan sistem pentadbiran serta pendidikan sekolah sedia ada. Dengan ini, pengkaji berharap kajian ini dapat dilaksanakan dengan baik dan sempurna supaya ianya dapat dijadikan salah satu rujukan kepada pihak pengurusan sekolah agar sentiasa peka terhadap keperluan pengurusan analisis serta pemasaran sekolah kepada kelangsungan hidup yang cemerlang di sekolah masing-masing

Dalam melaksanakan kajian ini, pengkaji perlu mengambil kira beberapa perkara bagi membatasi kajian, antaranya ialah:-

- a. Kajian difokuskan kepada analisis persekitaran dalaman sekolah sahaja. Kajian terhadap elemen-elemen persekitaran luaran sekolah seperti faktor politik, ekonomi, sosial, pesaing dan klien lain tidak diliputi di dalam kajian ini. Oleh yang demikian, dapatan kajian ini tidak mencakupi kepelbagaian aspek yang boleh dijadikan sandaran utama mana-mana pihak yang hendak membuat analisis pemasaran strategik sekolah berikutan skop analisis yang terhad kepada persekitaran dalaman sekolah sahaja.
- b. Kajian ini hanya melibatkan dua pihak responden sahaja, iaitu pendidik dan pelajar. Pihak-pihak lain yang terdapat di dalam persekitaran sekolah seperti pihak pengurusan, kakitangan sokongan, ibu bapa dan komuniti lain tidak dilibatkan. Keterbatasan ini menyebabkan hanya persepsi dua pihak sahaja yang diambil kira di dalam kajian dan ianya tidak mewakili pandangan atau pendapat

pihak lain secara menyeluruh. Oleh yang demikian, kajian ini tidak menyeluruh kepada pelbagai pihak yang terlibat dengan sistem pengurusan dan pendidikan sekolah yang sebenar. Justeru itu, kajian lain yang lebih terperinci perlu dilakukan bagi memastikan kepelbagaian pandangan pihak-pihak yang terlibat dengan pendidikan di sekolah dapat dinilai.

- c. Kajian hanya dilakukan melalui soal selidik secara tertutup berdasarkan tiga skala iaitu tidak setuju, setuju dan sangat setuju. Limitasi ini dibuat berikutan tahap keupayaan berfikir responden pelajar yang masih berada di sekolah rendah. Analisis persepsi guru juga dibuat berdasarkan tiga skala bagi menyelaraskan hasil kajian yang dilakukan bersesuaian dan seragam serta boleh mengelakkan ralat. Pihak responden tidak diberi ruang untuk membuat sebarang komen atau pandangan secara bertulis terhadap kajian yang dilakukan. Kaedah ini dibuat bagi mendapatkan hasil kajian dalam bentuk kuantitatif yang mudah dianalisis. Limitasi seumpama ini menyebabkan pihak responden tidak berpeluang memberi sebarang saranan atau buah fikiran ke arah penambahbaikan kualiti sekolah masing-masing.
- d. Kajian ini juga hanya melibatkan satu kelas pelajar darjah enam dan sebahagian guru daripada lima buah sekolah kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru. Batasan ini dibuat bagi memudahkan pengkaji membuat kajian yang mempunyai skop kajian yang khusus. Pengkhususan skala responden ini menyebabkan dapatan kajian tidak menyeluruh kepada jumlah guru dan pelajar sebenar yang berada di dalam sekolah terbabit. Oleh yang demikian, dapatan kajian ini mungkin mempunyai ralat berikutan pendapat atau pandangan yang tidak seimbang.

1.9 Definisi Kajian

Bagi memastikan kajian ini dapat difahami dengan jelas, terdapat beberapa istilah yang perlu didefinisikan secara jelas bagi mengelakkan sebarang kecelaruan atau kesilapan pemahaman tafsiran kepada mana-mana pihak. Pengkaji memberi definisi istilah kajian secara konsep dan operasional.

1.10.1 Analisis Persekitaran

Menurut kamus Dewan (Edisi Ketiga) 2002, analisis merupakan satu penyelidikan atau penghuraian sesuatu (spt keadaan, masalah, persoalan dll) untuk mengetahui pelbagai aspeknya (ciri-cinya dll) secara terperinci atau mendalam. Dalam kajian ini, analisis persekitaran merujuk kepada faktor-faktor dalaman sekolah iaitu pengajaran-pembelajaran, kepuasan terhadap staf, komunikasi, tingkah laku, kemudahan, peluang yang sama, persekitaran kerja, persekitaran profesional, kualiti pendidikan, sokongan profesional, pihak pengurusan dan am.

1.10.2 Persepsi

Berdasarkan kamus Dewan (Edisi Ketiga) 2002, persepsi ialah gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran (tentang sesuatu), pandangan (menerusi pancaindera), tanggapan. Ungku Norulkamar (2004) berpendapat persepsi ialah proses mental yang digunakan untuk menumpukan atau memberi perhatian kepada petanda dan stimuli yang dipilih samada persepsi fizikal ataupun sosial.

1.10.3 Sekolah

Sekolah merupakan organisasi pendidikan yang berperanan sebagai agen yang menjana manusia dan perlu mempunyai persekitaran yang positif serta kondusif. Ianya juga sebuah institusi atau organisasi formal yang wujud di dalam masyarakat. Sekolah pada hari ini bukan sekadar untuk menyebarkan ilmu pengetahuan, menyemai budaya bangsa dan memupuk

bakat tetapi juga untuk membentuk satu rupa bangsa yang boleh dan bersedia menerima serta menghadapi perubahan dan pembaharuan (Kamarudin Hj. Husin, 1995).

John Dewey dalam Sarane Spence Boocock (1980) menyatakan, *“...the school is simply that from of community life in which those agencies are concentrated that will be most effective in bringing the child to share the inherited resources of the race, and to use his own powers for social ends.”* Di dalam kajian ini, sekolah yang dimaksudkan terdiri daripada lima buah sekolah kebangsaan di Zon Bandar Utara Johor Bahru.

1.10.4 Pelajar

Pelajar ialah harta negara yang perlu dibimbing dan dikembangkan turun menurun. Tidak ada harta negara yang lebih berharga daripada pelajar jika mereka dididik dan diasuh mengikut hasrat negara (Kamarudin Hj. Kachar, 1989). Pelajar yang dimaksudkan di dalam kajian ini ialah satu kelas pelajar darjah enam di lima buah sekolah kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru.

1.10.5 Guru

Guru didefinisikan sebagai satu golongan manusia yang memberi kesan yang lebih nyata terhadap perkembangan personaliti, mental dan fizikal setiap manusia (Noran, 1993). Guru juga berperanan secara langsung mencorakkan haluan pelajar bagi masa hadapan mereka (Kamarudin Hj. Kachar, 1989). Guru di dalam kajian ini ialah sebahagian daripada guru-guru sekolah kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru.

1.10.6 Pengajaran dan Pembelajaran

Pengajaran merupakan aktiviti atau proses yang berkaitan dengan penyebaran ilmu pengetahuan atau kemahiran tertentu. Ia meliputi perkara-perkara seperti aktiviti perancangan, pengelolaan, penyampaian, bimbingan

dan penilaian yang bertujuan menyebar ilmu pengetahuan atau kemahiran kepada pelajar-pelajar dengan cara yang berkesan (Mok Soong Sang, 2001).

Pembelajaran merupakan proses yang bermula dengan penangkapan rangsangan yang diterima oleh pancaindera. Rangsangan ini diproses dan disimpan sebagai pengalaman seterusnya pengalaman yang tersimpan akan digunakan untuk mencapai matlamat bagi menyelesaikan masalah (Atan, 1982). Dalam kajian ini, pengajaran dan pembelajaran meliputi penggunaan masa dalam kemahiran asas, jenis dan jumlah kerja sekolah, penilaian kerja, saiz pelajar dalam kelas, perakuan pencapaian serta cabaran ujian kepada pelajar.

1.10.7 Kepuasan Terhadap Staf

Sikap umum seseorang terhadap pencapaian atau pelaksanaan masing-masing yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti upah, kerja yang dijalankan, peluang promosi, penyelia dan rakan sekerja serta orang lain (Norulkamar, 2004). Aspek kepuasan terhadap staf kajian ini akan melihat aspek kepuasan pelajar terhadap hubungan dan kerjasama daripada guru besar, guru dan kakitangan sokongan di sekolah.

1.10.8 Komunikasi

Menurut Benton (1998), komunikasi merupakan proses pemindahan maklumat dan proses pemahaman sesuatu dari seseorang kepada satu atau lebih orang. Ungku Norulkamar (2004) mentakrif komunikasi sebagai perkongsian maklumat antara dua atau lebih individu atau kumpulan untuk mencapai persefahaman samada melalui pemberian pengetahuan, memotivasi ahli-ahli organisasi, mengawal dan menyelaras usaha individu mahupun menyampaikan perasaan atau emosi. Komunikasi dalam kajian ini merangkumi suasana komunikasi di sekolah, maklumat dan jangkaan antara sekolah dengan ibu bapa dan pelajar serta peluang untuk bersuara dalam pembuatan keputusan.

1.10.9 Tingkah Laku

Tingkah laku dilihat sebagai satu situasi keseluruhan dan diterangkan sebagai struktur dinamis yang terdapat pengaruh yang mencari keseimbangan dalam keadaan ketegangan (Kamarudin Hj. Husin, 1995). Aspek tingkah laku dalam kajian ini akan mencakupi kepuasan pelajar terhadap rakan pelajar lain di dalam dan di luar kelas, aplikasi sistem disiplin dan perlakuan pelajar di sekolah.

1.10.10 Kemudahan

Kamarudin Hj. Kachar (1989) berpendapat kekurangan kemudahan di sekolah boleh menyekat perkembangan ilmu pengetahuan dan menghadkan pengalaman pembelajaran pelajar. Ianya juga melembapkan proses pengajaran dan pembelajaran. Kemudahan dalam kajian ini meliputi aspek pengurusan kokurikulum, waktu rehat, kawasan dan kelengkapan di sekolah, kebersihan serta perpustakaan.

1.10.11 Peluang Yang Sama

Menurut Kamus Dewan (Edisi Ketiga) 2002, peluang ialah kelapangan, kesempatan, manakala sama pula bermaksud tidak berbeza atau berlainan, yang setanding dengan, setara, setaraf. Aspek peluang yang sama di dalam kajian mencakupi kesaksamaan peluang di kalangan pelajar, keadilan oleh guru dan pengiktirafan pandangan oleh staf sekolah.

1.10.12 Persekitaran Kerja

Persekitaran kerja merujuk kepada suasana dan keluasan tempat kerja yang menjadi platform seseorang untuk bekerja. Chaplin (1981) dalam Zubaidah Hj. Aman (1999) mentakrif suasana kerja sebagai ciri-ciri dan faktor fizikal serta persekitaran yang wujud semasa menjalankan sesuatu pekerjaan. Aspek persekitaran kerja kajian meliputi kemudahan di bilik guru,

kelengkapan bahan pengajaran, bilangan pelajar dalam kelas dan kemudahan perpustakaan sekolah.

1.10.13 Persekitaran Profesional

Persekitaran menurut Kamus Dewan (Edisi ketiga) 2002, ialah kawasan sekeliling sesuatu tempat, kawasan sekitar. Manakala Profesional ialah 1) berkaitan dengan bidang profesion, 2) berasaskan kemampuan atau kemahiran yang khusus untuk melaksanakannya, cekap dan memperlihatkan kemampuan tertentu, 3) melibatkan pembayaran dilakukan sebagai mata pencarian, mendapat bayaran, 4) orang yang mengamalkan (kerana pengetahuan, kepakaran dan kemahiran) sesuatu bidang profesion. Persekitaran profesional kajian meliputi aspek pembahagian tanggungjawab kerja, penglibatan dalam pembuatan keputusan, peluang perkembangan profesional dan penghargaan.

1.10.14 Kualiti Pendidikan

Menurut Pring (1992), kualiti pendidikan merujuk kepada piawai pelaksanaan pendidikan yang dinilai samada secara eksplisit atau implisit. Kualiti menurut Kamus Dewan (Edisi Ketiga) 2002, darjah kecemerlangan biasanya yang tinggi, mutu dan pendidikan merujuk kepada perihai mendidik. Aspek kualiti pendidikan kajian merangkumi tahap kualiti pendidikan yang diberikan kepada pelajar, perakuan guru terhadap pendidikan di sekolah, persekitaran kerja di sekolah, pengaruh sistem disiplin terhadap pendidikan dan ciri-ciri pengambilan serta pencapaian pelajar.

1.10.15 Sokongan Profesional

Sokongan menurut Kamus Dewan (Edisi ketiga) 2002, 1) sesuatu yang dijadikan sokong (tiang dll), tunjangan, 2) perbuatan menyatakan persetujuan dan memberi perangsang dengan atau tanpa bantuan kebendaan, bantuan (wang dll), pertolongan.

Profesional menurut Kamus Dewan (Edisi ketiga) 2002, ialah 1) berkaitan dengan bidang profesion, 2) berasaskan kemampuan atau kemahiran yang khusus untuk melaksanakannya, cekap dan memperlihatkan kemampuan tertentu, 3) melibatkan pembayaran dilakukan sebagai mata pencarian, mendapat bayaran, 4) orang yang mengamalkan (kerana pengetahuan, kepakaran dan kemahiran) sesuatu bidang profesion. Aspek sokongan profesional kajian meliputi sokongan pihak pentadbir sekolah dan rakan sejawat, kepuasan terhadap penglibatan ibu bapa serta komuniti di dalam program sekolah.

1.10.16 Pihak Pengurusan

Pihak yang melaksanakan fungsi-fungsi pengurusan di dalam sesebuah organisasi seperti merancang, mengorganisasi, memimpin, menyelia dan mengawal (Norulkamar, 2004). Pada amnya, di sekolah pihak pengurusan terdiri daripada seorang guru besar atau pengetua yang dibantu oleh dua orang penolong kanan dan seorang penyelia petang (jika sekolah mempunyai sesi petang) yang melaksanakan tugas-tugas mengatur pentadbiran sekolah, menyelia pelaksanaan kurikulum selaras dengan Dasar Pendidikan Kebangsaan, menyelia pelaksanaan program pendidikan tambahan dan perkhidmatan sokongan, menyelia dan menggalakkan aktiviti kokurikulum dan menjadi pemimpin profesional kepada semua guru di sekolah, AL Ramaiah (1995). Pihak pengurusan kajian ini merangkumi kepuasan terhadap pihak pengurusan, komunikasi serta peluang untuk mengemukakan pandangan.

1.10.17 Am

Berkaitan dengan semua orang (tidak terbatas atau terkhusus kepada orang atau golongan tertentu), umum, tidak terbatas atau terkhusus kepada sesuatu bidang (lapangan dsb) tertentu, Kamus Dewan (Edisi Ketiga) 2002. Aspek am kajian meliputi perbandingan kepuasan mengajar guru berbanding tahun lepas, kepuasan terhadap sekolah dan perakuan sekolah kepada pihak lain.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pendahuluan

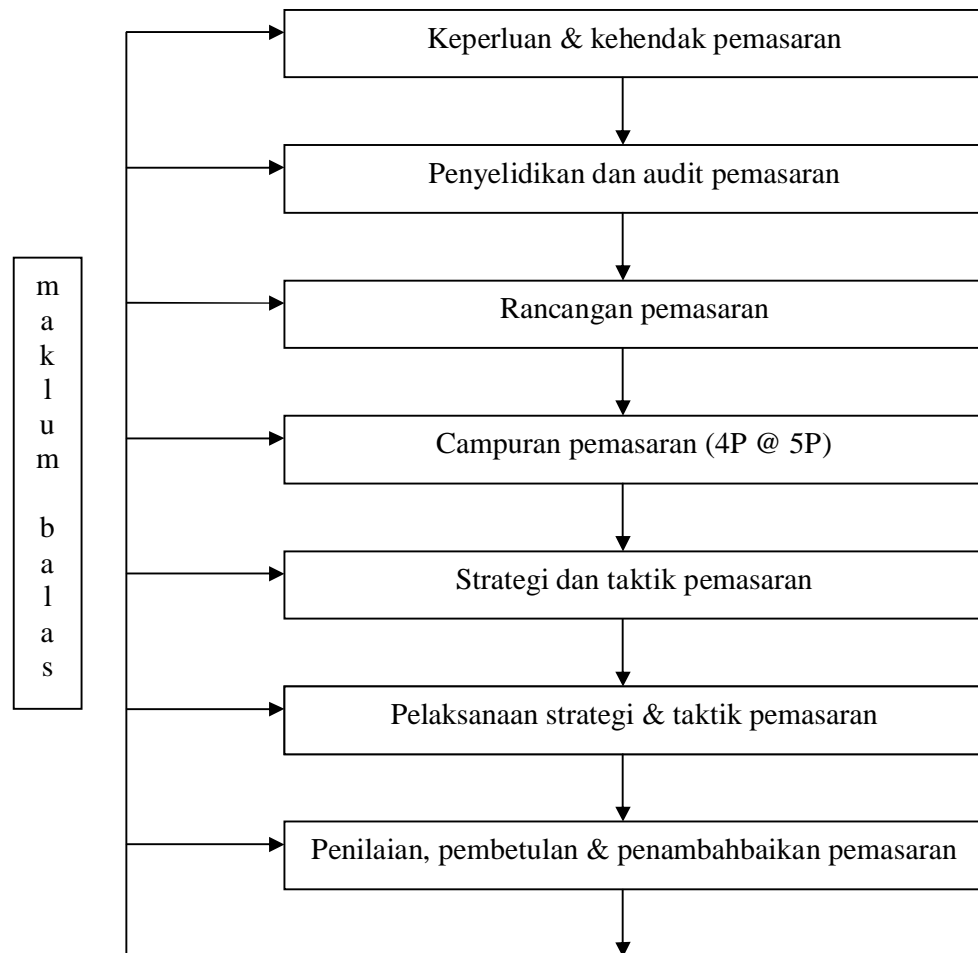
Bab ini akan membicarakan tentang aspek pemasaran sekolah, pengurusan sekolah berkesan serta pengurusan strategik. Selain daripada itu, perbincangan juga turut dilakukan terhadap analisis persekitaran sekolah serta faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan sekolah melalui analisis persekitaran dalaman sekolah berdasarkan kajian-kajian terdahulu yang berkaitan dengan kajian ini.

2.2 Pemasaran Sekolah

Pada asasnya, konsep pemasaran wujud apabila manusia mula melihat keperluan untuk memenuhi kepuasan keperluan dan kehendak seseorang individu khususnya pelanggan melalui satu urusan yang cenderung boleh mendatangkan keuntungan. Sektor perkhidmatan, khususnya sekolah di Malaysia yang berada di dalam sektor awam walaupun dilihat sebagai institusi atau organisasi yang tidak perlu bersaing untuk menguasai pelanggan yang menjadi sumber dana utama masih perlu menyedari dan menguasai peranan pemasaran dalam menjayakan pembangunan sekolah secara berterusan.

Pada hari ini, pemasaran amat memainkan peranan penting dan menjadi paksi ke arah kemajuan sekolah dan pembangunan secara berkesan di samping memenuhi keperluan manusia sejagat. Pada dasarnya, pemasaran boleh didefinisikan sebagai;

“Marketing is the analysis, planning, implementation and control of carefully formulated programs designed to bring about voluntary exchanges of values with target markets to achieve institutional objectives. Marketing involves designing the institution’s offering to meet the target market’s needs and desires and using effective pricing, communication and distribution to inform, motivate and service these markets. (Philip Kotler: 1995)



Rajah 2.1 : Model Asas Pemasaran

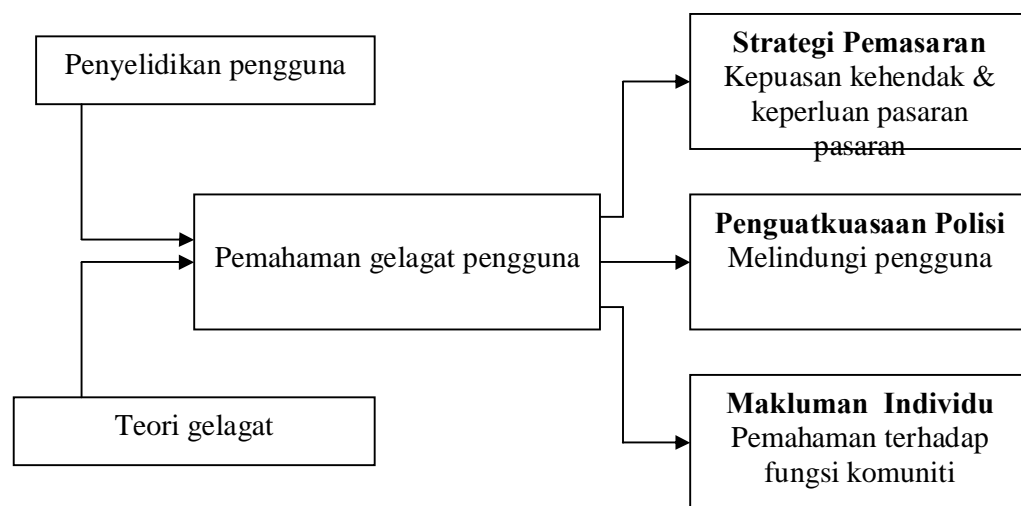
Sumber : Adaptasi Model Pemasaran, Lynton Gray
(Marketing Education, 1991)

Sebagai salah satu entiti utama dalam organisasi pengeluaran mahupun perkhidmatan, aspek pemasaran bukanlah sesuatu yang baru di dalam dunia pendidikan.

“marketing is not a requirement solely in the context of the ‘enterprise culture’ of education in the 80’s and 90’s, but...has always been a feature of schools, if not always practiced in a formally recognized way. Identifying and meeting the wants and needs of parents, pupils and others has always been a major part of a school’s work”.

Brennan (1993)

Selain daripada peranan yang dinyatakan di atas, sebagai institusi yang terbabit dengan pendidikan, pengurusan pemasaran sekolah dilihat amat berkait rapat dengan pembentukan attitud dan aktiviti-aktiviti lain yang secara tidak langsung berkait rapat dengan pengurusan organisasi. Jauh daripada itu, selaku organisasi yang mengkhusus kepada perkhidmatan, operasi sekolah amat berkait rapat dengan aspek kemanusiaan yang berperanan selaku kakitangan dalaman, pelanggan (pelajar dan ibu bapa) mahupun komuniti setempat. Oleh yang demikian, sekolah amat perlu untuk peka terhadap gelagat pengguna atau pelanggan sebelum mengatur sebarang strategi pemasaran.



Rajah 2.2 : Peranan Gelagat Pengguna Di Dalam Pemasaran

Sumber : Adaptasi Daripada Hawkins et al 1995 (Consumer Behaviour)

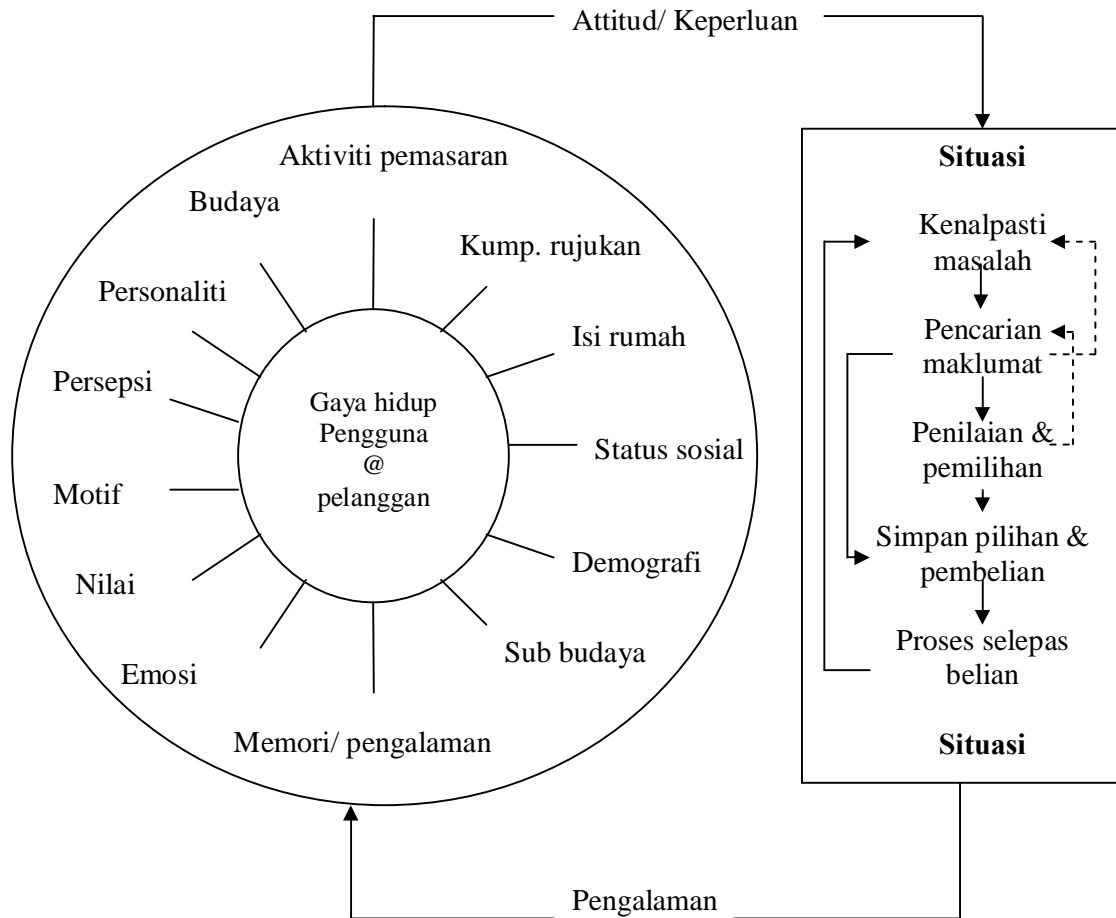
Pemahaman terhadap kepentingan gelagat pengguna ini boleh membantu pihak pengurusan menggunakan sumber manusia yang dimiliki sebagai salah satu elemen komunikasi dan pemasaran sekolah. Peranan gelagat pengguna ini turut disokong oleh Lynton Grays (1991) yang menetengahkan pelajar selaku pemudahcara pemasaran sekolah, menurut beliau;

“Students at every age need to be made to feel an important part of the educational community, and this needs to be structured so as to shape as quickly as possible their models of a quality service. Central to those models must be the active participation of the students in their own learning and the learning of their peers. Because students make such a contribution to the learning process, they will impart to others that model of good service. It has long been recognized that students are a school's or colleges best ambassadors”

Lynton Grays (1991)

Sebagai salah satu aspek penting di dalam pengurusan, aktiviti pemasaran perlu diintegrasikan secara berkesan dengan pengurusan elemen-elemen lain seperti kakitangan, kurikulum dan sumber (Lynton, 1991). Oleh yang demikian, untuk memahami dan mengadaptasi pemasaran secara berkesan di dalam organisasi, khususnya sekolah, pihak pengurusan dan semua pihak yang terlibat dengan pendidikan perlu memahami instrumen-instrumen yang boleh mempengaruhi pengurusan pemasaran.

Antara instrumen penting yang perlu dikuasai oleh pihak pengurusan sekolah ialah aspek kepenggunaan dan perubahan gelagat pengguna atau pelanggan yang sentiasa berubah dari semasa ke semasa. Corak dan pengaruh gaya hidup pelanggan perlu difahami terlebih dahulu kerana ianya akan mempengaruhi persepsi dan jangkaan keperluan serta kehendak pelanggan yang perlu dipenuhi oleh pihak sekolah. Seterusnya, pemahaman terhadap gaya hidup sasaran pasaran juga akan turut mempengaruhi proses pembentukan strategi dan pembuatan keputusan yang bakal dilakukan oleh sekolah.

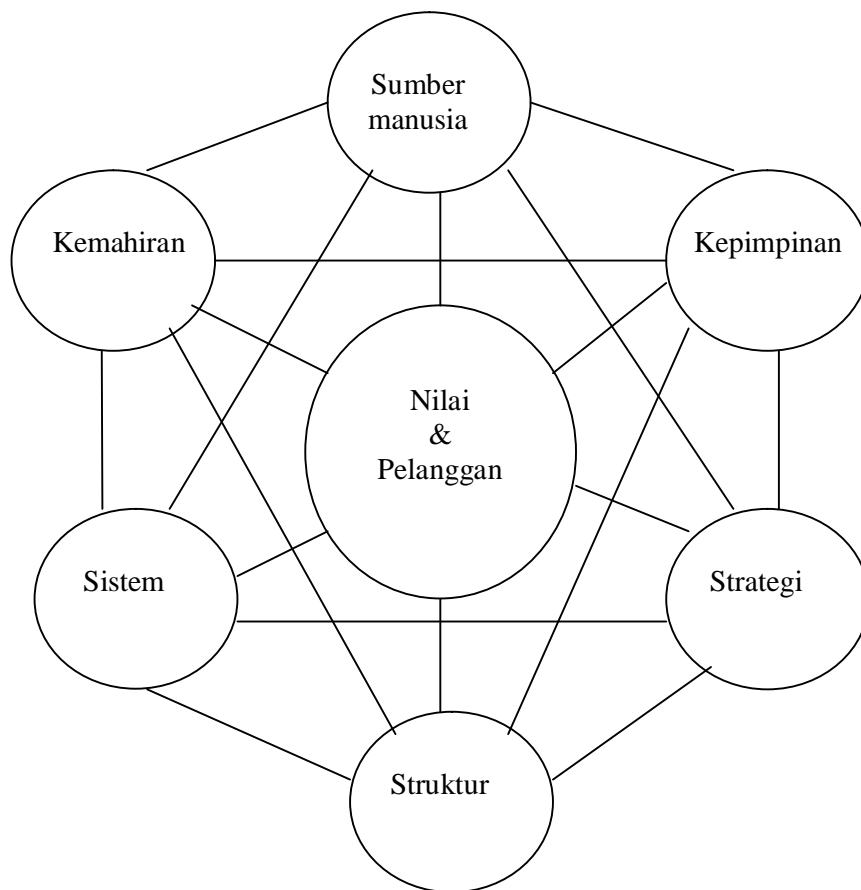


Rajah 2.3 : Faktor-Faktor Gaya Hidup Pengguna Dan Pengaruhnya Terhadap Pemilihan Di Dalam Pasaran

Sumber : Adaptasi Daripada Hawkins et al., 1995 (Consumer Behaviour)

Davies dan Ellison (1997) berpendapat pemasaran dalam pendidikan sebagai cara-cara bagaimana sekolah berkomunikasi dan mempromosikan tujuan, nilai-nilai dan produknya kepada para pelajar, ibu bapa, staf dan masyarakat umum secara aktif. Pengurusan pemasaran yang berkesan akan menumpukan perhatian kepada para pelajar selaku pelanggan utama. Keutamaan yang diberikan ini secara tidak langsung akan membantu pihak pengurusan sekolah mengatur strategi yang khusus ke arah pencapaian matlamat sekolah dan secara tidak langsung mempengaruhi keberkesanan pengurusan sekolah secara keseluruhan.

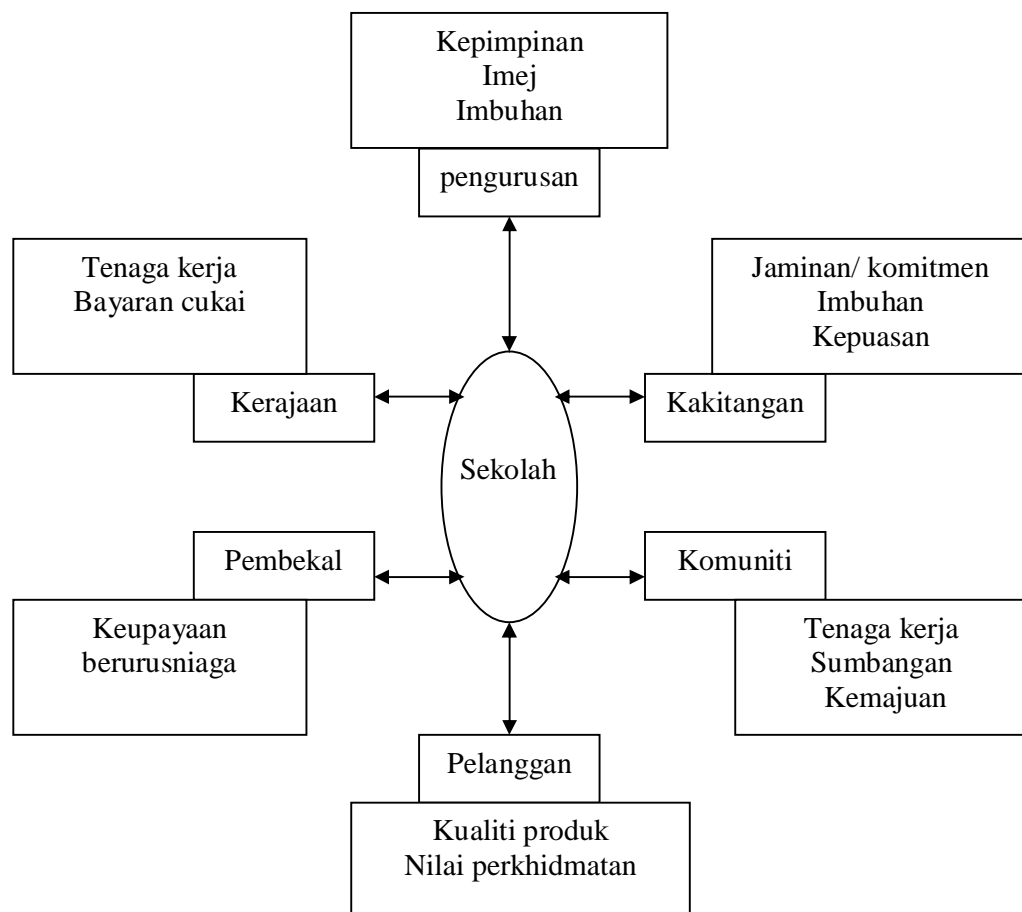
Berasaskan pemusatan ini juga, pihak pengurusan akan memberi perhatian ke atas pembudayaan satu nilai yang diterima dan boleh dipraktikkan bersama oleh setiap pihak. Berdasarkan pemahaman dan kejelasan terhadap peranan nilai di dalam pendidikan, pihak pengurusan sekolah juga akan mempunyai daya sensitiviti yang tinggi ke atas sebarang perubahan samada di luar persekitaran sekolah mahupun di dalam dan ianya akan memudahkan proses adaptasi secara konsisten, cekap dan berkesan.



Rajah 2.4 : Organisasi Berasaskan Pelanggan Dan Perkongsian Nilai

Sumber : Peter Doyle (1998) Mckinsey Seven-S Frameworks

Dalam pengurusan pemasaran sekolah, kepentingan kepuasan pelajar perlu dijadikan tunjang utama selain daripada ibu bapa dan kakitangan dalaman. Dalam pendidikan, pemasaran juga amat dititiberatkan dengan keupayaan penawaran perkhidmatan yang mampu ditawarkan oleh sesebuah sekolah kepada segmen pasaran baru khususnya terhadap pasaran yang berpotensi. Pengurusan sekolah dan proses pemasaran yang berkesan amat berkait rapat dengan pelbagai pihak samada untuk jangka pendek mahupun jangka panjang. Melalui pengurusan pemasaran yang berkesan, pihak sekolah akan mendapat manfaat serta berupaya memberi sumbangan yang besar samada secara langsung atau tidak kepada setiap pihak yang terlibat dengan dunia pendidikan.



Rajah 2.5 : Pihak Yang Terlibat Dengan Pendidikan

Sumber : Adaptasi Daripada Stakeholders And Their Expectation
(Peter Doyle, 1998)

Antara elemen yang perlu ditekankan di dalam aktiviti pemasaran sekolah berhubung kepentingan pelanggan dan pengaruhnya dalam memastikan perkembangan sekolah ialah;

“How satisfied are customers (and their sponsors) about the recruitment procedures, the service delivery, and the after sales service, including the extent to which anticipated benefits have been obtained”

Lynton Gray (1991)

Berdasarkan pernyataan di atas, perspektif pemasaran dilihat amat berkait rapat dengan pembentukan imej korporat yang cuba ditonjolkan oleh sesebuah sekolah. Penekanan terhadap kepuasan pelanggan meliputi usaha-usaha galakan dan promosi yang dilakukan terhadap persepsi pendidikan yang dibekalkan atau disediakan oleh sesebuah sekolah dan ianya tidak tertakluk kepada penggunaan semasa sahaja tetapi meliputi pelaburan yang boleh dilakukan pada masa hadapan.

Dalam menjayakan pengurusan pemasaran yang berkesan, pihak sekolah perlu peka terhadap persoalan-persoalan yang timbul dalam memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan, proses penyampaian ilmu yang dilakukan dan perkhidmatan-perkhidmatan lain. Sesungguhnya, kejayaan pemasaran hanya boleh dicapai dengan adanya pengurusan dan perancangan yang rapi melalui penglibatan aktif semua peringkat kakitangan dan pengurusan. Melalui penggembelangan tenaga dan sumber yang terhad secara optimum, pihak pengurusan sekolah akan berupaya mencapai objektif yang telah ditetapkan secara maksimum.

Berdasarkan maklumat yang diperolehi, pelan pemasaran yang lebih terperinci boleh dibentuk sesuai dengan idea, polisi dan tindakan alternatif terhadap elemen-elemen pemasaran pendidikan khususnya, iaitu:-

Jadual 2.1 : Campuran Pasaran Bagi Sektor Industri Berasaskan Produk
Dan Perkhidmatan

Elemen campuran pasaran bagi sektor industri berasaskan produk

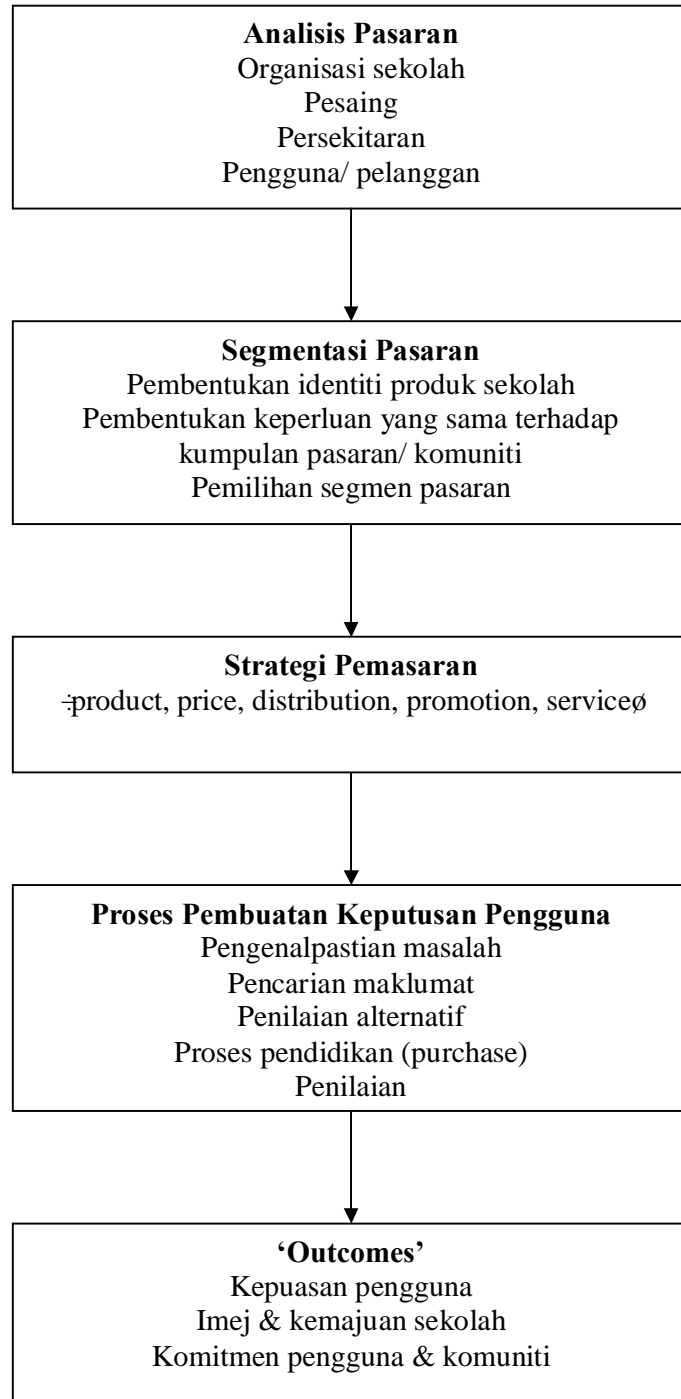
Product	Produk atau perkhidmatan yang boleh ditawarkan kepada pasaran
Place	Lokasi dan kebolehsampaian produk atau perkhidmatan kepada pasaran
Price	Nilai yang perlu dibayar oleh pasaran untuk mendapatkan produk atau perkhidmatan
Promotion	Aktiviti komunikasi faedah produk atau perkhidmatan kepada pasaran yang berpotensi

Elemen campuran pasaran bagi sektor industri perkhidmatan

People	Pihak yang terlibat di dalam aktiviti penjualan dan pelaksanaan perkhidmatan serta interaksi penerimaan perkhidmatan oleh pasaran
--------	---

Sumber : Marketing Education, Lynton Gray (1991)

Bagi memastikan segala aspek campuran pemasaran dapat diurus dengan berkesan, pihak sekolah perlu membuat analisis terlebih dahulu supaya setiap maklumat yang diperlukan menepati penyusunan strategi organisasi. Melalui analisis pasaran yang dilakukan, pihak sekolah boleh mengetahui status atau kedudukan semasa yang dicapai oleh pihak sekolah berbanding sekolah-sekolah lain.



Rajah 2.6 : Strategi Pemasaran & Gelagat Pengguna

Sumber : Hawkins et al., 1995 (Consumer Behaviour)

Berdasarkan maklumat yang diperolehi, pihak sekolah boleh membuat perancangan untuk tindakan seterusnya selari dengan matlamat yang dipersetujui bersama. Aplikasi analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threat) dalam analisis pasaran boleh dilakukan untuk mengenalpasti rancangan yang boleh dirangka dan ianya merupakan nadi utama pemasaran sekolah yang berkesan.

Dalam dunia perniagaan, analisis SWOT digunakan bagi memfokuskan kepada aspek-aspek utama organisasi. Pendekatan ini semakin banyak digunakan dalam sektor awam terutamanya dunia pendidikan dan ia dapat digunakan sebagai satu metod bagi menyatukan maklumat daripada pelbagai teknik.

Analisis SWOT boleh dilaksanakan oleh pelbagai pihak seperti kakitangan, pihak pengurusan, ibu bapa mahupun pelajar. Melalui analisis SWOT ini juga, pihak sekolah boleh mendapatkan pandangan atau pendapat daripada pihak responden berhubung tindakan yang boleh diambil bagi tujuan pembetulan, penambahbaikan mahupun pembaharuan.

Melalui analisis yang dilakukan juga, pihak sekolah boleh mendapatkan komitmen serta penglibatan semua pihak dan secara tidak langsung turut menyumbang kepada usaha pembangunan sekolah. Justeru itu, pihak yang terlibat akan mempunyai semangat kesepunyaan dan pemilikan terhadap sekolah masing-masing serta mempunyai tanggungjawab bagi mempromosi kekuatan dan memperbaiki kelemahan.

Berikut adalah contoh hasil analisis dan strategi yang boleh dibentuk berdasarkan analisis SWOT (KLAP ó Kekuatan, Kelemahan, Ancaman, Peluang);

Jadual 2.2 : Jadual Matriks SWOT/ KLAP

<div>Persekitaran dalaman</div> <div>Persekitaran luaran</div>	Kekuatan	Kelemahan
	<ul style="list-style-type: none"> * Guru dan staf sokongan yang dedikasi 	<ul style="list-style-type: none"> * Disiplin pelajar rendah * Moral pelajar yang rendah * Hala tuju warga sekolah yang tidak jelas * Iklim pembelajaran kurang mantap * Kemudahan fizikal kurang
Ancaman	Strategi KA	Strategi LA
<ul style="list-style-type: none"> * Pandangan negatif masyarakat setempat 	<ul style="list-style-type: none"> * Mewar-warkan kejayaan pelajar * Adakan program kelas tambahan 	<ul style="list-style-type: none"> * Ketatkan disiplin * Tingkatkan imej pelajar * Tentukan visi dan misi sekolah * Dapatkan pelbagai bantuan * tingkatkan kemudahan serta wujudkan iklim pembelajaran positif
Peluang	Strategi KP	Strategi LP
<ul style="list-style-type: none"> * Kerjasama dari PIBG * Bekas-bekas pelajar sedia membantu 	<ul style="list-style-type: none"> * Dapatkan kerjasama PIBG dan lembaga pengelola bagi membiayai kelas tambahan, bahan rujukan * Dapatkan kerjasama bekas pelajar untuk memberi kelas tambahan 	<ul style="list-style-type: none"> * Adakan siri ceramah oleh polis dan pemimpin setempat untuk memotivasikan pelajar * Bincang dan dapatkan kerjasama PIBG, lembaga pengelola serta bekas pelajar membantu meningkatkan kemudahan sekolah.

Sumber : Tan Sun Seng (2006), Projek Jir Asas Kejayaan Sekolah

2.3 Pengurusan Sekolah Berkesan

Penyelidikan tentang keberkesanan sekolah bermula pada akhir tahun 1960-an dan pada awal tahun 1970-an di Amerika Syarikat sebagai tindak balas terhadap dapatan Coleman et al. (1966) dan Jencks et al. (1972) yang kurang jelas tentang kesan sekolah ke atas pencapaian pelajar berbanding dengan kesan latar rumah (Firestone, 1991).

Di Amerika Syarikat, dapatan awal terhadap keberkesanan sekolah digunakan dengan segera dalam skema kemajuan sekolah yang sering dipanggil sebagai 'Program Sekolah Berkesan'. Secara pragmatiknya, biasanya ia mengambil keputusan penyelidikan 'keberkesanan Sekolah' dan ditambah dengan apa yang dinilai sebagai kemajuan dari sudut pandangan profesional (Firestone, 1991).

Miles dan Ekholm (1985) dalam *International School Improvement Programme* menyatakan bahawa kemajuan sekolah sebagai satu usaha sistematik yang berkekalan bertujuan untuk membuat perubahan dalam keadaan pembelajaran dan keadaan dalaman lain yang berkaitan sebuah sekolah atau lebih dengan tujuan akhir bagi melaksanakan matlamat pendidikan secara berkesan.

Pada dasarnya, konsep sekolah berkesan dan sekolah cemerlang mempunyai maksud yang sama. Di Amerika Syarikat dan United Kindom, istilah sekolah berkesan (effective school) digunakan manakala di Malaysia penggunaan istilah sekolah cemerlang digunakan dan dipanggil sekolah harapan negara atau sekolah premier (Prof. Dr. Charil, 2006).

Mengikut Hussein Mahmud (1993), sekolah cemerlang bukanlah sekolah yang 'established' atau sekolah premier tetapi sekolah yang dapat menghasilkan pencapaian akademik yang tinggi, kurang menghadapi masalah disiplin dan mendapat kepercayaan di kalangan masyarakat dan guru-guru puas hati bekerja.

Mortimore (1995) dalam seminar sekolah berkesan di Malaysia menyatakan bahawa sekolah berkesan dipengaruhi oleh sebelas faktor, iaitu:-

- a. Kepimpinan pengetua atau guru besar yang profesional
- b. Perkongsian visi dan matlamat
- c. Kewujudan budaya pembelajaran
- d. Penumpuan terhadap pengajaran pembelajaran
- e. Pengajaran bermatlamat
- f. Penghargaan yang tinggi
- g. Pengukuhan yang positif
- h. Pemantauan terhadap perkembangan
- i. Hak dan tanggungjawab murid
- j. Permuafakatan rumah-sekolah
- k. Organisasi pembelajaran

Walaupun terdapat pelbagai pendekatan yang diutarakan di dalam mewujudkan pengurusan sekolah berkesan, perlu disedari bahawa ianya masih berpaksi kepada beberapa tanggapan yang umum, iaitu:-

- a. Suatu pengurusan sekolah yang berkesan perlu bergantung kepada sekolah itu sendiri bagi membentuk sekolah yang berkesan.
- b. Pengurusan sekolah berkesan dapat dibentuk melalui kaedah atau tindakan yang dipersetujui bersama dan ianya akan membuahkan hasil melalui tindakan pengurusan serta kepimpinan yang efektif dalam semua aspek.
- c. Pengurusan sekolah berkesan terhasil melalui penggunaan sumber secara cekap dan diusahakan bersama oleh setiap pihak yang terlibat samada secara langsung atau tidak di dalam sekolah.
- d. Pencapaian pengurusan sekolah berkesan dapat dilihat melalui hasil yang ditunjukkan di kalangan pelajar dan staf menerusi pembelajaran kognitif dan tingkah laku serta perkembangan sikap dan persekitaran positif.
- e. Setiap sekolah yang ingin mewujudkan pengurusan sekolah berkesan perlu membina strategi tersendiri bagi mencapai kemajuan sebagaimana yang disasarkan

Umumnya sekolah berkesan merujuk kepada sekolah yang mempunyai kesan dan pengaruh positif terhadap pembelajaran pelajar ke arah kecemerlangan akademik. Walau bagaimanapun, pendapat ini hanya bersandarkan kepada syarat definisi secara implisit iaitu kesan dan pengaruh sekolah terhadap pencapaian atau prestasi pelajar dalam kemahiran yang tertentu, disiplin pelajar, kehadiran pelajar ke sekolah dan pembolehubah yang lain seperti iklim sekolah yang ada kaitan dengan persekolahan pelajar (AL Ramaiah, 1995).

Menurut Edmonds (1979), keberkesanan sekolah tidak boleh diukur atau disukat secara mutlak dengan menggunakan peratus lulus atau pencapaian pelajar dalam peperiksaan tertentu, malahan sekolah berkesan adalah “...*that an effective school bring the children of the poor to those minimal masteries of basic school skills that now describe minimally successful pupil performance for the children of the middle class*”

Oleh yang demikian, pengurusan sekolah yang berkesan perlu mencapai hasil yang mereka harap pelajar akan capai apabila mereka meninggalkan sekolah kelak. Pengurusan sekolah yang berkesan juga dapat membantu para pelajar mengenalpasti serta memenuhi keperluan hidup masing-masing samada pada sepanjang tempoh pembelajaran formal di sekolah mahupun setelah mereka menamatkan alam persekolahan kelak.

Berdasarkan teori keperluan Maslow, pihak sekolah boleh membantu para pelajar mengenalpasti sasaran hidup mereka dengan lebih jelas.



Rajah 2.7 : Hierarki Teori Keperluan Maslow

Sumber : Laurie J. Mullins, Management And Organizational Behaviour, (1996)

Bagi merealisasikan, pihak pengurusan perlu menyatakan secara jelas kaedah atau cara untuk mencapai hasrat tersebut khususnya melalui pendekatan bagaimana mewujudkan persekitaran yang memberangsang aktiviti pembelajaran yang kondusif di kalangan pelajar. Justeru itu, pihak sekolah amat disarankan agar menguasai dan mengaplikasi pengurusan strategik bagi mencapai pengurusan sekolah berkesan bagi memastikan proses pendidikan yang berkesan dapat dilaksanakan secara menyeluruh samada di kalangan pelajar mahupun semua kakitangan.

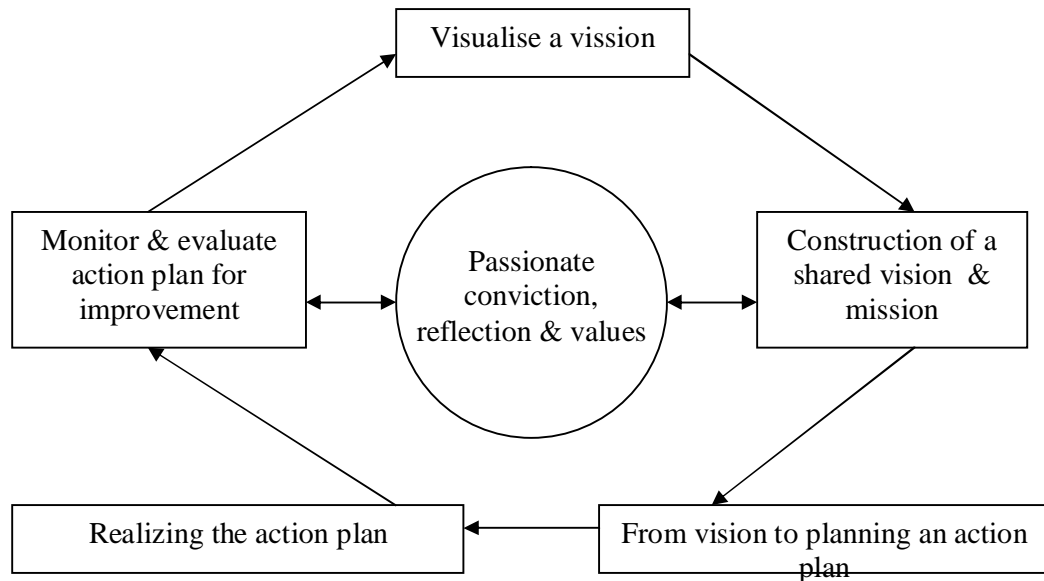
Pada dasarnya, pengurusan sekolah yang berkesan berupaya mengambil kira kedudukan strategik semasa selari dengan pengaruh luar yang wujud serta persepsi atau impian pihak-pihak yang terkesan daripada pembangunan sekolah berkenaan. Kemajuan sekolah yang bakal diusahakan perlu digembeling bersama strategi yang sesuai dengan keperluan sesebuah sekolah bagi menjamin pencapaian matlamat untuk jangka pendek mahupun jangka panjang samada melalui penambahbaikan kelemahan sedia ada mahupun melalui pembaharuan menyeluruh.

Kajian-kajian yang dijalankan di Amerika Syarikat (Edmonds, 1979; Goodlad, 1984), Eropah (Creemers, 1992), Britain (Rutter, Maughan, Mortimore & Ouston, 1979; Mortimore, Sammons, Stoll, Lewis & Ecob, 1998) dan Kanada (Renihan, Renihan & Waldron, 1986) telah mendapati bahawa sesebuah sekolah di mana seseorang murid itu belajar sebenarnya memberi kesan kepada pembentukan dan pencapaian (Rutter et. al., 1979).

Selain daripada itu, dalam usaha meningkatkan lagi kualiti pendidikan dan kecekapan sistem pendidikan pada keseluruhannya, perhatian berat perlu diberikan kepada keberkesanan sekolah. Ini kerana kenyataan kualiti pendidikan dan kecekapan sistem pendidikan dapat ditunjukkan dalam konteks keberkesanan sekolah. Merujuk kepada konsep kualiti dalam pendidikan, Pring (1992) berpandangan *“Quality is reflected in the standards, explicit or implicit, to which performance is judged.”*

Kejayaan pengurusan Sekolah Menengah Teknik (SMT) Tawau merangkumi pelbagai anugerah di bawah pimpinan Mary Yap Kain Chinh boleh dijadikan panduan untuk mendapatkan satu bentuk pengurusan yang berkualiti dan berkesan. Menurut Mary, kejayaan beliau mengemudi sekolah tersebut berlandaskan sepuluh wawasan yang dijadikan budaya sekolah iaitu menerusi budaya korporat dalam pengurusan, kepimpinan berwawasan, penurunan kuasa, perkhidmatan penyayang, sekolah penyayang, budaya cemerlang, budaya ilmu, permuafakatan bestari dan perpaduan serta perkhidmatan konsultan dalam pengurusan sekolah berkesan (Rajmah Hassan Shirat, 2003).

Kecemerlangan Sek. Men. Teknik Tawau boleh dirumuskan dalam Effective School Management Model (Mary Yap, 2005) yang menggembeling ciri-ciri dan proses dalam model pengurusan dan pentadbiran secara seimbang.



Rajah 2.8 : The School Effective Management Model

Sumber : Mary Yap (2005)

Kajian yang dilakukan oleh Huzaidi dan rakan-rakan (2003) mendapati beberapa elemen yang perlu ditekankan oleh pihak pengurusan sekolah bagi mempertingkatkan kualiti pengurusan sekolah yang menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan, iaitu:-

- a. Corak kepimpinan pengurusan yang dinamis dan berkesan melalui pengurusan kurikulum yang tersusun, pemantauan pelaksanaan proses pengajaran-pembelajaran secara berjadual dan terancang, penyeliaan bersepadu dan aplikasi model fasilitator di kalangan kakitangan serta pelajar, kecemerlangan disiplin dan usaha mewujudkan guru berkesan.
- b. Komunikasi berkesan antara pihak pengurusan dan pelanggan dengan memahami pelajar di samping membina hubungan kepercayaan yang positif dengan pelanggan lain meliputi ibu bapa dan komuniti setempat.
- c. Memberi respon kepada isu-isu berkaitan pelajar dan staf dengan sensitif kepada kepentingan sekolah, komuniti, ibu bapa dan staf. Selain daripada itu, pihak pengurusan juga perlu bersedia berhadapan dan menyelesaikan sebarang kekangan dalam pengurusan secara berkesan dan menangani

permasalahan perjawatan yang boleh menjejaskan prestasi serta pelaksanaan di kalangan kakitangan.

- d. Peka terhadap isu-isu yang sentiasa berubah yang dipertanggungjawabkan kepada pihak pengurusan sekolah dengan kesediaan menerima bebanan tanggungjawab akibat perubahan dasar pimpinan tertinggi, berusaha mendapatkan komitmen kakitangan secara konsisten melalui gaya kepimpinan yang telus serta berkesan di samping sokongan ke arah perkembangan profesional di kalangan kakitangan bagi memastikan mereka bersedia menerima serta mengadaptasi perubahan serta cabaran dunia pendidikan.

Alimuddin (2006) selaku ketua nazir sekolah Kementerian Pelajaran Malaysia menyarankan beberapa faktor yang boleh membantu pihak sekolah bagi mewujudkan pengurusan sekolah berkesan, iaitu:-

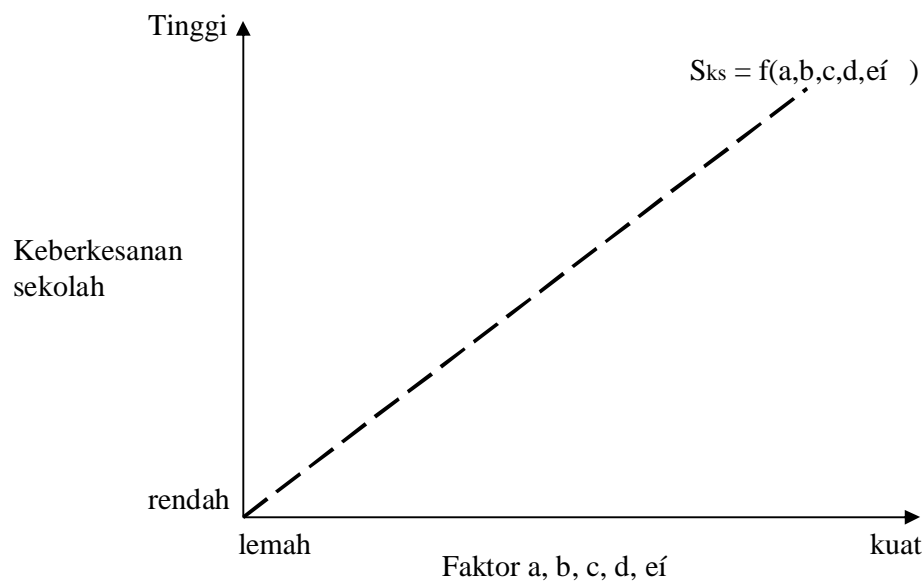
- a. Keberkesanan kepimpinan sekolah
- b. Peranan penolong-penolong kanan
- c. Kepimpinan guru-guru kanan
- d. Peranan aktif semua guru
- e. Lama berkhidmat di sekolah yang sama
- f. Penyediaan pembelajaran yang berstruktur
- g. Tahap keintelektualan guru
- h. Menekankan fungsi guru
- i. Persekitaran positif
- j. Peranan ibu bapa
- k. Penglibatan badan kerajaan dan bukan kerajaan

Berlandaskan dapatan-dapatan kajian lalu, boleh disimpulkan bahawa terdapat lima sifat sekolah yang boleh membantu keberkesanan dan kemajuan sekolah (Edmonds, 1979), iaitu:-

- a. Kepimpinan pentadbiran yang teguh
- b. Iklim sekolah yang selamat dan berdisiplin serta merangsang pembelajaran

- c. Penekanan ke atas pengajaran kemahiran asas
- d. Pihak sekolah, terutama para guru mempunyai harapan yang tinggi terhadap semua pelajar dari segi prestasi akademik tanpa mengambil kira latar belakang keluarga
- e. Mempunyai satu sistem pengawasan dan penilaian kemajuan pelajar dan sistem pengawasan dan penilaian direka khas berkaitan objektif kurikulum dan pengajaran

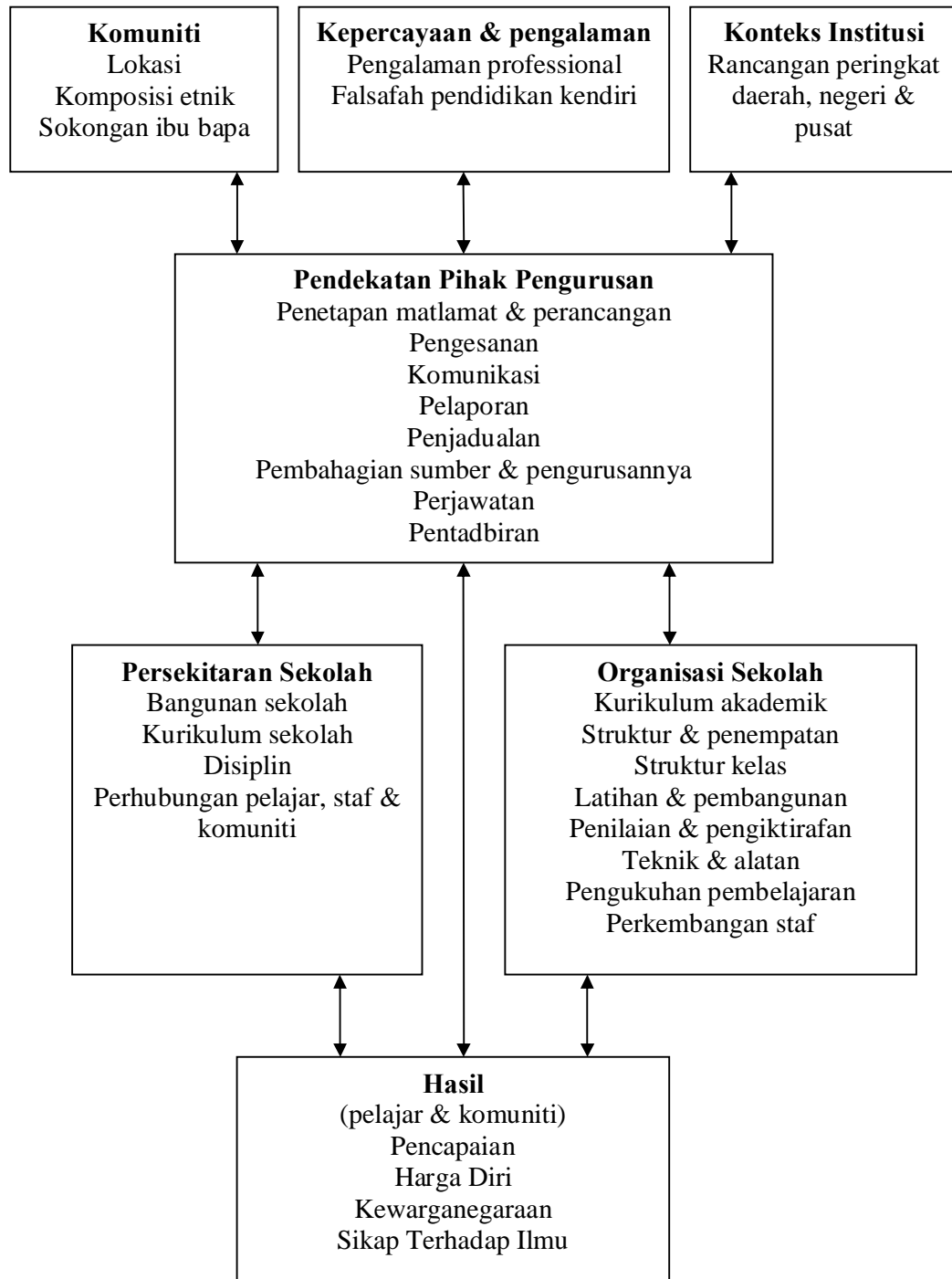
Merujuk kepada lima faktor keberkesanan sekolah di atas, ia boleh diringkaskan kepada bentuk berikut;



Rajah 2.9 : Pertalian Antara Keberkesanan Dengan Beberapa Faktor Sekolah

Sumber : Prof Dr AL Ramaiah (1995)

Berdasarkan penjelasan yang dinyatakan di atas, kewujudan pengurusan sekolah yang berkesan amat memerlukan kerjasama dan sokongan padu daripada semua pihak. Jaminan kualiti pendidikan serta pengurusan sekolah yang berkesan akan memberi impak positif kepada pihak yang terlibat samada secara langsung ataupun tidak dan ianya merupakan satu kitaran yang akan berterusan serta saling mempengaruhi antara satu sama lain.



Rajah 2.10 : Elemen Pengurusan Sekolah Berkesan

Sumber : Kepimpinan Dan Keberkesanan Sekolah (Hussein, 1993)

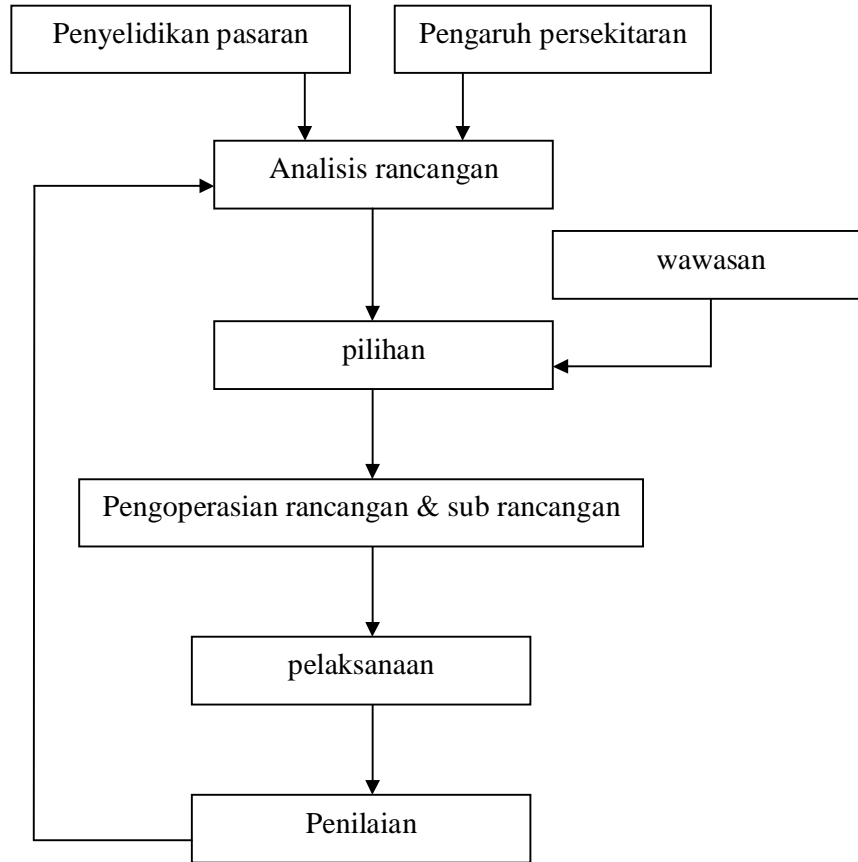
2.4 Pengurusan Strategik

Pengurusan strategik melibatkan pembentukan serta penentuan pelaksanaan strategi hasil daripada perubahan persekitaran dan sebagai tindakan awal untuk menghadapi keperluan pada masa depan bagi sesebuah organisasi.

Anna Jones (1987) telah meletakkan keperluan pengurusan strategik dengan jelas, tanpa mempelajari kemahiran pengurusan strategik dan perancangan operasi, ketua hanya mendapati diri mereka tidak terlibat dengan apa pun jua kecuali pengurusan krisis semata-mata. Melalui dapatan kajian Cyert dan March (1963), pengurusan strategik telah dilihat sebagai satu elemen penting di dalam meramal dan mempengaruhi masa depan di samping menjayakan pengurusan yang berkesan sesebuah organisasi.

Di dalam sektor pendidikan, pengurusan strategik amat penting bagi menentukan kejayaan kerana ia juga merupakan kunci kepada semua proses pengurusan sekolah. Pengurusan strategik merupakan rangka tindakan yang memaklumkan dan menyelaraskan keputusan-keputusan lain berhubung kurikulum, penstafan (perlantikan dan perkembangan), mencari sumber dan pemasaran atau perhubungan awam.

Keperluan perubahan yang pantas pada hari ini khususnya desakan yang berlaku akibat globalisasi memerlukan sesebuah organisasi sekolah membuat perubahan lebih daripada perubahan kecil supaya mampu menangani kepelbagaian masalah dan kehendak pelanggan pada masa depan. Menurut Fidler dan Bowles (1991), analisis persekitaran sekolah perlu dilakukan meliputi input-input daripada luar seperti ibu bapa kerana ianya akan mempengaruhi taksiran sebenar prestasi dan perkembangan sekolah. Secara khusus, model ini mengembangkan proses perancangan untuk menunjukkan keperluan perancangan yang luas yang mengandungi trend jangka panjang serta pelaksanaan operasi yang lebih tepat dan berkesan.



Rajah 2.11 : Model Fidler Dan Bowles Tentang Pengurusan Strategik Di Sekolah
Sumber : Fidler et al., (1991)

Bagi memastikan pihak sekolah mampu membuat keputusan yang strategik berhubung pembangunan dan kemajuan sekolah, setiap pihak khususnya pihak pengurusan sekolah perlu memiliki minda strategi yang terbaik supaya setiap peluang yang muncul dapat dijadikan asas aplikasi tindakan yang berkesan. Pihak pengurusan yang berjaya akan mampu menyesuaikan ilmu yang dimiliki dengan pengalaman yang diperolehi untuk memahami sesuatu situasi sebelum mengambil tindakan yang sesuai. Oleh yang demikian, pihak pengurusan amat perlu berusaha untuk memahami aspek teori pengurusan strategik sebagai salah satu elemen penting di dalam mentadbir sekolah.

Kepentingan terhadap penguasaan pengetahuan pengurusan strategik juga diketengahkan oleh Hoy dan Miskel (1978) yang pernah menyatakan bahawa teori mengemukakan satu kerangka bersepadu dan biasa untuk perkembangan ilmu teori memandu tindakan dan memberikan asas untuk membuat keputusan terhadap persoalan harian. Konsep dan teori membolehkan pengamal bebas daripada kerumitan sebenar dan seterusnya mengambil tindakan yang strategik serta rasional. Tanpa konsep dan teori yang berguna, para penyelidik dan pengamal akan keliru tanpa arah tujuan dalam menangani permasalahan.

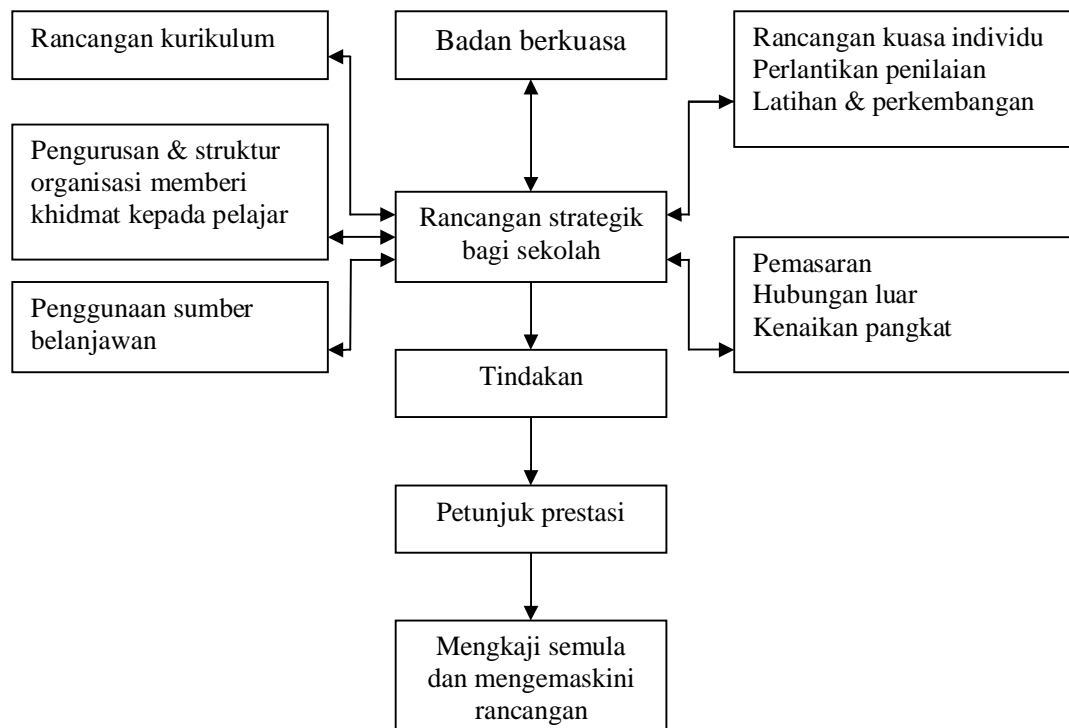
Apabila membicarakan tentang strategi, ianya melibatkan haluan masa depan sesebuah organisasi untuk tempoh masa jangka panjang. Bagi sektor pendidikan, sekolah khususnya, ia melibatkan beberapa aspek, antaranya ialah:-

- a. Jangka masa panjang
- b. Masa depan seluruh sekolah menerusi pendekatan bersepadu
- c. Mengambil kira pendekatan masa depan berhubung persekitaran luar sekolah
- d. Mengambil kira sumber semasa dan sumber yang mungkin ada pada masa depan.

Quinn (1980) menghuraikan strategi sebagai pola atau rancangan yang menyatukan matlamat utama, dasar dan rujukan tindakan organisasi ke dalam satu keseluruhan yang padu. Menurut Olsen dan Eddie (1982) di dalam Bryson (1988) pula, pengurusan strategik bagi sektor bukan bermatlamatkan keuntungan dilihat sebagai satu usaha berdisiplin untuk menghasilkan keputusan dan tindakan penting yang mencorakkan dan memandu sesebuah organisasi apa yang dilakukannya dan mengapa ia melakukannya. Selaku organisasi yang tidak mendasarkan keuntungan, sektor pendidikan khususnya sekolah, dilihat mempunyai etika perkhidmatan yang teguh. Oleh yang demikian, sekolah mempunyai banyak kelebihan di dalam pelaksanaan pengurusan strategik, antaranya ialah:-

- a. Dengan matlamat untuk memberi pendidikan kepada para pelajar, sekolah tidak mempunyai tugas yang sukar bagi menentukan jenis pekerjaan yang perlu dilaksanakan kerana berada di dalam dunia pendidikan.

- b. Semua staf boleh diletakkan di dalam lokasi yang sama dan boleh mengambil bahagian dalam pembentukan strategi berbanding organisasi lain di mana para pekerja mereka berada di lokasi yang pelbagai.
- c. Melalui latihan profesional yang dilalui, setiap guru mempunyai kemahiran dan pengalaman yang khusus berhubung kaedah pelaksanaan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan. Berdasarkan latihan pendidikan, mereka memperolehi pemikiran secara kritis, terbuka dan membina.
- d. Berdasarkan sifat kerja guru, mereka dilihat sebagai insan yang cekap dalam memperoleh dan menerangkan idea kepada pihak lain, melakukan perbincangan dan bekerjasama secara berkumpulan.
- e. Sebagai pihak yang terlibat secara langsung dengan kualiti pendidikan, guru-guru mempunyai kelebihan di dalam pembuatan keputusan dan seterusnya memberi sumbangan kepada pengurusan strategik secara seimbang.



Rajah 2.12 : Rumusan Model Yang Menunjukkan Hubungan Antara Strategi Dan Fungsi Pengurusan Lain

Sumber : Fidler Dan Bowles (1989)

2.5 Analisis Persekitaran Dalaman Sekolah

Terdapat beberapa kriteria yang digunakan oleh para penyelidik terdahulu untuk membuat penilaian terhadap sekolah, contohnya Dan Rutter et al. (1979) telah menggunakan kriteria seperti pencapaian pelajar dalam peperiksaan awam, kehadiran pelajar ke sekolah dan tingkah laku pelajar di dalam dan luar sekolah, Venezky dan Winfield (1979) dan Glenn (1981) berpusatkan organisasi sekolah dan sistem sekolah, Trisman et al. (1976) telah memberi fokus terhadap program pendidikan sekolah dan Coleman et. al. (1966), Plowden (1967), Jencks (1972) serta Hanushek (1981) menumpukan penyelidikan sekolah terhadap pembolehubah-pembolehubah seperti bilangan guru, nisbah guru-pelajar, bilangan buku dalam perpustakaan, mengadakan program pemulihan, kemudahan fizikal sekolah dan sebagainya yang mudah dimanipulasi.

Dalam satu atau dua dekad yang lalu, diperlihatkan tentang peningkatan permintaan dan perluasan kegunaan maklumat berkaitan sekolah dan sistem pendidikan akibat perubahan persepsi orang ramai terhadap pendidikan secara umum dan secara khusus. Sehubungan itu, kualiti maklumat menjadi amat penting. Bagi memastikan dapatan maklumat yang tepat, penyelidikan pasaran yang meliputi aktiviti pengumpulan dan penganalisan maklumat yang sistematik mengenai sesebuah sekolah dan persekitaran yang berkaitan samada secara langsung atau tidak perlu dijalankan.

“The prestigious business school has either engaged in continuous innovation or is moving program-development efforts into high gear to retain their appeal to prospective students and their future employers. In searching for ideas to rejuvenate Columbia University’s program, “we look some of the advice we give our students,” says Professor Linda Green at the Graduate School of Business, who headed the curriculum review committee there. “Do this consultation with your customers.” Columbia embarked on a research program of surveys, focus groups, and interview with faculty, students, 2,000 alumni and senior executives in successful companies to find out where to improve its program.”

(Robert L. Jacobson, 1993).

Melalui penyelidikan yang dibuat, pihak sekolah akan berupaya untuk mengetahui keperluan, kualiti, kuantiti dan jangkaan daripada pihak pelanggan. Ian G. Evans (1995) berpendapat *“marketing research is a systematic process for collecting, analyzing and presenting objective, useful marketing information for helping management decision making”*.

Dalam sistem pendidikan formal, membuat keputusan yang baik adalah penting dalam perancangan program dan pemasaran sekolah. Oleh yang demikian, usaha untuk mendapatkan maklumat-maklumat yang tepat dan jelas adalah penting berbanding dengan perasaan-perasaan informal dan institusi yang berat sebelah (bias). Data dan maklumat yang diperolehi daripada penyelidikan yang dibuat perlu diklasifikasi dan diberikan kepada pihak yang terlibat dengan pembuatan keputusan. Harus diingat bahawa anggota yang membuat keputusan ini mungkin terdiri daripada para pelajar, guru-guru atau pentadbir. Aspek ini telah diterangkan secara jelas seperti berikut;

“A rationale:

if decision makers are to make maximum, legitimate use of their opportunities, they must make sound decisions regarding the alternatives available to them. To do this they must know what alternatives are available and be capable of making sound judgments about the relative merits of the alternatives. This requires access to relevant information. Decision makers should, therefore, maintain access to effective means for providing this evaluation information. Otherwise, their decisions are likely to be functions of many undesirable elements. Under the best of circumstances, judgemental processes are subject to human bias, prejudice, and vested interest. Also there is frequently, a tendency to over-depend upon personal experiences, hearsay evidence, and authoritative opinions; and, surely, all too many decisions are due to ignorance that viable alternatives exist.”

Stufflebeam (1989)

Maklumat yang diperolehi tersebut perlu seimbang bagi memastikan ianya boleh menyumbang kepada perkembangan serta kemajuan sekolah sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pihak pentadbiran. Oleh kerana keputusan yang dibuat pada masa sekarang akan mempengaruhi kejadian-kejadian pada masa akan datang dan oleh kerana keadaan sekolah dan sistem sekolah akan berubah daripada segi konteks dan dimensi pada masa-masa akan datang sebagai respon kepada keputusan yang dibuat sekarang, maka kualiti dan ketepatan serta pembekalan maklumat yang berterusan adalah amat mustahak (AL Ramaiah, 1995).

“The existence of a separate office (enrollment management system and research) charged with conducting research and expanding our use of information systems attests to the importance of data in our planning efforts. We are experimentally oriented, and believe in assessing in the impact of our programs through sound research techniques. We believe that fact-based decision making is the responsibility of every staff member (not solely the role of the system and research group). Only through data can we truly understand our markets, evaluate our programs and plan new strategies”.

Kathy Kurz dalam Philip Kotler (1995)

Analisis strategik melibatkan pemeriksaan kedudukan strategik semasa organisasi berhubung persekitaran dan pesaing serta melibatkan proses ramalan atau jangkaan prospek masa hadapan untuk mengesan perubahan atau pengaruh persekitaran yang bakal berlaku. Melalui analisis yang dibuat, sesebuah organisasi akan mendapat maklumat yang boleh membantu pihak pengurusan membuat perancangan dan keputusan dengan lebih tepat. Mortimore (1992) berpendapat, kualiti sekolah dapat diawasi menerusi jemaah nazir sekolah, ujian dan peperiksaan, persepsi ibu bapa dan penyelidikan.

Menurut Lynton Grays (1991), *“The identification of needs, prioritized in terms of importance, choices (the option to them), criteria for evaluating the option and actions needed in order to obtain the preferred option, all contribute to the decision making”.*

Analisis juga melibatkan pemeriksaan budaya yang diamalkan di dalam sesebuah organisasi. Amalan sesuatu budaya akan mencerminkan kekuatan sesebuah organisasi sekiranya berlaku kemajuan atau kejayaan. Walau bagaimanapun, sekiranya berlaku perubahan, amalan budaya semasa turut memerlukan perubahan supaya seiring dengan kehendak dan wawasan yang dibentuk untuk masa hadapan.

Sesebuah organisasi perlu peka terhadap perubahan persekitaran samada dalaman mahupun luaran supaya boleh meramal sebarang corak perubahan yang perlu dilakukan di dalam organisasi. Bagi sektor pendidikan, khususnya sekolah, terdapat tiga elemen penting yang perlu dititikberatkan di dalam membuat analisis, iaitu:-

- a. Pengaruh kebangsaan
- b. Komuniti tempatan
- c. Bilangan dan pilihan pelajar atau ibu bapa

Bagi merealisasikan proses penyelidikan yang berkesan, Kurt Lewin (1947) telah menyumbang beberapa teknik untuk menganalisis dan mengkonsepsi perubahan. Anggapan asas beliau, sesebuah organisasi akan berada dalam keseimbangan dengan persekitarannya apabila kuasa perubahan seimbang dengan kuasa yang menolak perubahan. Dengan mengurangkan kuasa menolak dan menambah kuasa penggerak, perubahan boleh dicapai oleh sesebuah organisasi. Melalui analisis yang dilakukan, pihak pengurusan organisasi mampu memilih kuasa yang sesuai untuk diaplikasi.

Selain daripada mengkonsepsikan kuasa perubahan, Kurt juga mengkonsepsikan proses perubahan kepada tiga tahap. Ia dibandingkan dengan tahap seterusnya yang digunakan oleh Fullan (1989), iaitu:-

Lewin	-	Pencairan	Fullan	-	Permulaan
	-	Pergerakan		-	Pelaksanaan
	-	Pembekuan		-	Menginstitusi

Menurut Lewin, diagnosis amat perlu bagi kesediaan terhadap perubahan. Berdasarkan istilah beliau, sekiranya keadaan semasa tidak dicairkan secukupnya, perubahan tidak akan berlaku. Beckard dan Harris (1987) pula telah mencadangkan penggunaan carta kesediaan dan kebolehan bagi mengetahui samada ahli-ahli utama organisasi bersedia untuk menerima perubahan. Berdasarkan maklumat yang diperolehi, tindakan mencairkan dan atau mengembangkan kemahiran serta menyediakan bantuan boleh dirancang.

Lynton Gray (1991) juga berpendapat analisis sekolah sebagai aspek yang boleh mempengaruhi usaha pemasaran sekolah;

“The collection and analysis of monitoring and evaluation evidence needs to be built into the work of those with marketing responsibilities, and the procedures whereby the outcomes of such analysis be used to improve the organization’s effectiveness need to be spelled out clearly, so that all staff are able to recognize when proposals and actions are based on evidence rather than whim and are designed to improve institutional performance”.

Lynton Gray (1991)

Pada tahun 1993, satu sistem baru pemeriksaan sekolah telah dimulakan di England dan Wales yang dikendalikan oleh OFSTED (Office for Standards in Education, 1992) untuk melihat laporan operasi sekolah dan mengenalpasti bidang yang perlu dikendali serta dimajukan oleh pihak sekolah. Berdasarkan laporan yang diperolehi, penaksiran yang sistematik dan bebas terhadap aspek operasi sekolah boleh dirancang bagi membantu kemajuan sekolah (Matthews dan Smith, 1995)

Keberkesanan dan peranan analisis persekitaran ini banyak menunjukkan bukti bahawa banyak faedah yang diperolehi menerusi proses perkembangan sekolah yang dilaksanakan melalui rancangan tindakan telah dilakukan selepas laporan pemeriksaan diperolehi dan digabungkan dengan strategi kemajuan sekolah (Fidler et al., 1994); Ouston et al., 1996).

Menurut Lynton Gray (1991), persepsi daripada pelbagai pihak perlu dikenalpasti di dalam institusi pendidikan secara spesifik meliputi para pekerja, pelajar, ibu bapa malahan pihak majikan itu sendiri berhubung persekitaran dan kualiti pendidikan yang boleh ditawarkan kepada pelanggan, khususnya pelajar.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat dilihat secara jelas bahawa sesuatu perubahan yang bakal dirancang dan dilaksanakan oleh sesebuah organisasi perlu dianalisis terlebih dahulu. Hanya melalui analisis yang terperinci dan terancang, sesebuah organisasi mampu mengetahui kedudukan sebenar masing-masing.

Selain daripada itu, kesedaran terhadap keperluan analisis juga boleh menggerakkan inisiatif organisasi sekolah untuk membuat perubahan ke arah yang lebih baik. Menurut Miles dan Ekholm (1985), pengalaman dalam kemajuan sekolah mencadangkan bahawa sekolah yang berasa puas hati dan sekolah yang penuh krisis adalah sekolah yang paling tidak bersedia untuk memulakan perubahan. Berdasarkan pandangan itu, Brian Fidler (1996) telah membuat kesimpulan berhubung kaitan kebolehan untuk maju dengan sikap terhadap kemajuan di sekolah.

Jadual 2.3 : Kebolehan Dan Sikap Terhadap Kemajuan

	Sikap terhadap kemajuan		
		Positif	Negatif
	Tinggi	Pengetahuan	Rangsangan luar
Kebolehan untuk maju	Rendah	Pengetahuan & perkembangan staf serta bantuan minor	Bantuan utama

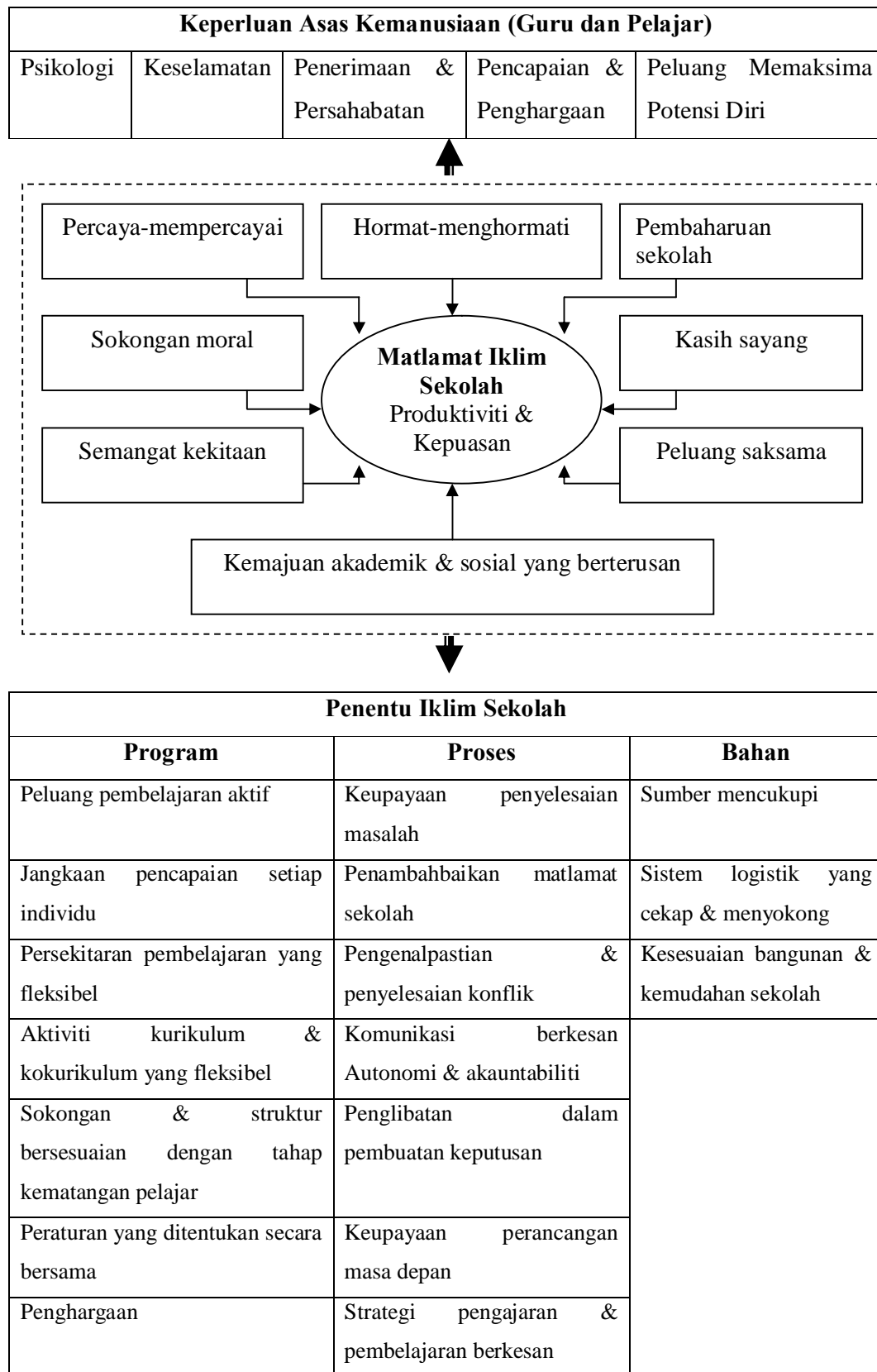
Sumber : Brian Fidler (1996)

2.6 Faktor-Faktor Sekolah Berkesan Melalui Analisis Persekitaran Dalaman

Faktor persekitaran dalaman sekolah terdiri daripada kesemua faktor yang berkaitan dengan iklim sekolah dan organisasi pengajaran. Iklim sekolah merangkumi variable-apa yang dirasakan dan dinikmati oleh seseorang yang bekerja dan belajar di situ. Ini termasuklah keadaan perhubungan sosial antara guru dengan pelajar, pelajar dengan pelajar, pengetua dengan guru dan pengetua dengan pelajar. Faktor-faktor yang membentuk iklim sekolah termasuklah cara sekolah diurus dan ditadbirkan, sistem penghargaan serta nilai dan kepercayaan.

Dalam kajian Fox et al. (1971) yang melibatkan pengetua, guru dan staf sokongan sekolah, mereka telah berjaya menghasilkan satu model iklim sekolah. Model ini mengambil kira tiga komponen utama untuk membentuk iklim sekolah iaitu matlamat iklim sekolah, faktor penentu pembentukan iklim sekolah dan keperluan yang ingin dipenuhi dengan wujudnya iklim sekolah yang positif.

Berdasarkan ketiga-tiga faktor penentu iklim tersebut, sekolah akan menetapkan matlamat untuk meningkatkan produktiviti pelajar dan guru dengan memberi penekanan dan penumpuan kepada kemajuan akademik, kemahiran sosial dan fizikal, pengetahuan dan sikap serta memberi kepuasan kepada pelajar dan guru melalui iklim sekolah yang positif. Pembentukan model iklim sekolah Fox dapat dilihat seperti berikut:-



Rajah 2.13 : Model Iklim Sekolah Fox et. al

Berikut adalah antara faktor yang boleh mempengaruhi pengurusan sekolah berkesan, iaitu:-

2.6.1. Pihak Pengurusan Sekolah

Di sekolah, pengetua atau guru besar adalah orang yang membentuk suasana organisasi tempat guru bekerja (Rosenholtz, 1989). Suasana organisasi perlu seiring dengan sokongan pengetua dan komitmen guru yang akan merintis terhadap keinginan kekal dalam profesion perguruan. Ini terbukti oleh para pengkaji yang menyatakan bahawa sokongan pengetua merupakan faktor utama komitmen guru yang menjurus terhadap keinginan kekal dalam profesion perguruan (Rosenholtz, 1989).

Para guru yang mendapat sokongan pengetua menunjukkan dedikasi kerja yang memberangsangkan (Dworkin, Haney, Dworkin & Telchow 1990; Rosenholz, 1989; Wise, Darling-Hammond, Mc Laughlin & Bernstein, 1985), dan mewujudkan suasana kerja yang produktif dan menggalakkan (Blasé, 1987; Fimian, 1986; La Rocco & Jones, 1978; Rosenholtz, 1987; Werner, 1980), serta memperlihatkan tahap peninggalan guru yang rendah (Rosenholtz, 1989). Manakala Seyfartz (1991) pula mengutarakan sokongan kepimpinan menambahkan kepercayaan antara guru dan pentadbir.

Dalam pendidikan, pihak pengurusan perlu sedar bahawa pengurusan sumber manusia atau staf boleh memberi impak besar kepada kejayaan pemasaran yang hendak dilakukan. Sistem imbuhan, latihan dan pengembangan yang diberi kepada kakitangan boleh mempengaruhi pembentukan kemahiran dan attitud di kalangan kakitangan. Pengurusan kakitangan merupakan tonggak utama di dalam sekolah dan perlu ditangani secara berkesan selari dengan pengurusan faktor-faktor lain yang boleh memberi kesan terhadap keberkesanan pengurusan pemasaran yang dilakukan.

Menurut Lynton Gray (1991), pihak pengurusan perlu berupaya untuk memotivasi para pekerja untuk meningkatkan perspektif dan amalan polisis pemasaran yang positif di samping perlaksanaan aktiviti latihan dan pembangunan secara berkesan.

Timbalan Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Tun Razak (1998) pernah menyatakan lima ciri atau kemahiran yang perlu ada pada seseorang guru besar atau pengetua untuk mewujudkan satu bentuk pengurusan yang seimbang dan memberangsang ke arah persekitaran dan budaya sekolah positif, iaitu:-

- a. Berwawasan dan jelas tentang matlamat yang hendak dicapai, berupaya menyampaikan kepada orang lain melalui kecekapan perancangan serta strategi yang mengarah kepada proses persekolahan yang berkesan
- b. Berupaya berkomunikasi dengan daya pemikiran yang reflektif, kreatif, konstruktif serta menggalakkan percambahan pendapat dari kalangan kakitangan.
- c. Mempunyai kemahiran instructional serta mampu memberi bimbingan yang efektif dalam aspek pengajaran-pembelajaran.
- d. Memiliki kemahiran diplomasi dan daya penarik bagi menggalakkan penyertaan menyeluruh dari kalangan kakitangan, guru-guru, pelajar, ibu bapa dan komuniti setempat.
- e. Bersifat terpuji dengan ciri-ciri insan cemerlang.

Wright dan Taylor (1984) seterusnya menyarankan supaya majikan peka terhadap sebarang perubahan tingkah laku pekerja kerana mereka adalah punca utama produktiviti organisasi. Mortimore (1991) pula telah mengenalpasti faktor-faktor kejayaan 50 buah sekolah junior di London yang mencapai kemajuan yang baik di dalam kemahiran bahasa dan taakulan verbal, kemahiran matematik, kelakuan, sikap, tanggapan dan kehadiran, iaitu:-

- a. Kepimpinan
Keazaman pengetua dan timbalan yang berfungsi serta penglibatan guru lain
- b. Pengurusan pelajar
Sesi berstruktur, kerja berpusat dan mencabar, manakala kelakuan dikawal melalui ganjaran

- c. Pengurusan guru
Melibatkan dan memperoleh konsistensi daripada guru, contoh yang baik dalam pelaksanaan kerja dan komunikasi dengan pelajar serta kurikulum yang luas, berimbang dengan sesi berstruktur yang membenarkan pelajar memberi tumpuan.
- d. Penjagaan pelajar
Menggalakkan penyertaan pelajar dan ibu bapa menghargai pelajar dengan menyimpan rekod secara sistematik.
- e. Persekitaran sekolah
Menarik dan merangsang
- f. Iklim sekolah
Melahirkan sikap positif terhadap pembelajaran dan kelakuan.

Kotler dan Foxø (1985) menekankan kepentingan pengurusan kakitangan dan penilaian persepsi mereka di dalam membantu menjayakan pengurusan pemasaran, *“the staff appraisal procedures in any institution committed to quality and customer’s service would normally include some investigation of staff perception of institutional service, quality and responsiveness, and ways in which staff have made and might make contributions to their improvement. Sensitivity is needed in both collecting and making use of such information.”*

Alimuddin (2006) menyatakan keberkesanan kepimpinan sekolah mewujudkan sekolah berkesan, peranan aktif penolong-penolong kanan dalam membantu tugas pengurus sekolah, kepimpinan penolong-penolong kanan dalam meningkatkan tahap pengajaran-pembelajaran di sekolah boleh menyumbang kepada pencapaian pengurusan sekolah berkesan.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang dinyatakan di atas, peranan pihak pengurusan dilihat amat memainkan peranan penting di dalam menjamin kewujudan suasana pendidikan yang positif di sekolah. Sokongan pihak pengurusan boleh memberi impak ke atas jatuh bangun sesebuah sekolah.

2.6.2 Komunikasi

Fielding dan Schalock (1986) mengutarakan, pengetua perlu menggalakkan suasana komunikasi yang menggalakkan di dalam persekitaran sekolah bagi membantu penyaluran maklumat perancangan dan pelaksanaan aktiviti-aktiviti pembangunan yang dilakukan dari semasa ke semasa. Beliau juga menegaskan supaya pihak pengetua berusaha mewujudkan struktur usaha sama untuk menggalakkan interaksi profesional antara guru-guru.

Kepentingan komunikasi di dalam menggalakkan perkembangan sesebuah organisasi, khususnya sekolah boleh mengambil pakai dapatan kajian ke atas organisasi korporat yang cemerlang di Amerika Syarikat yang dilakukan Peters dan Waterman (1982) yang mendapati bahawa asas korporat yang cemerlang ialah pembaharuan (inovasi) dan komunikasi yang efektif merupakan asas pembaharuan. Melalui komunikasi juga, guru yang rasa dirinya dihargai akan menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap kerjaya. Pengetua yang kerap berinteraksi atau berkomunikasi dengan guru dalam aspek kerja serta menggalakkan suasana yang produktif akan mewujudkan guru yang bersikap optimistik terhadap profesion mereka.

Barbara Gross Davis (1999) turut menyatakan peranan komunikasi di antara guru dan pelajar, *“research has shown that a teacher’s expectation have a powerful effect on a student performance. It is important to help students to set achievable goals for themselves”*. Melalui komunikasi yang berkesan, murid murid akan dilatih untuk bertanggungjawab dengan keputusan yang dibuat dan tidak sangsi dengan keputusan yang dibuat (Tan Sun Seng, 2006).

Selain daripada itu, komunikasi dua hala akan melahirkan komunikasi yang lebih berkesan kerana orang bawahan akan berpuashati dan menimbulkan komitmen untuk melaksanakan sesuatu tugas yang diberikan (Denton, 1993). Sebaliknya, apabila tidak wujud atau kurangnya hubungan dua hala, maka akan terdapat gangguan yang menyebabkan guru-guru tidak jelas terhadap apa yang dikehendaki atau dimaksudkan oleh pihak pengurusan.

Menurut Falcione, et al (1987), komunikasi berkesan akan menghasilkan kepercayaan dan sifat terbuka serta menghasilkan kesan positif terhadap pekerja. Selain daripada itu, pekerja yang berkomunikasi secara positif akan mengurangkan keletihan dan lebih bertanggungjawab terhadap kerja masing-masing (Miller et al, 1998). Pendapat ini disokong oleh Goldhaber (1992) apabila beliau menyatakan komunikasi terbuka dan tepat mempunyai kesan yang positif terhadap prestasi individu dan organisasi.

Komunikasi yang baik sesama kakitangan dan dengan pihak atasan dapat merangsang mereka dalam menjalankan tugas seharian (Shank et al, 1996). Komunikasi baik turut mampu menambahkan rasa tanggungjawab dan semangat kakitangan (Martin, 1997), meningkat komitmen pekerja terhadap organisasi (Varona, 1996), memberi kepuasan dan meningkatkan prestasi kerja (Pincus, 1986; Frone & Major 1988) dan motivasi yang tinggi di kalangan kakitangan serta meningkatkan produktiviti (Famham, 1989).

2.6.3 Persekitaran Profesional

AL Ramaiah (1999) menyatakan pada amnya program perkembangan profesionalisme boleh dilaksanakan bagi memperbaiki proses pengajaran-pembelajaran atau peningkatan keberkesanan praktik pengajaran dan profesionalisme guru manakala Griffin (1983) pula berpendapat ianya perlu dilaksanakan secara sistematik untuk mengubah amalan, kepercayaan dan kefahaman profesional orang yang berada di sekolah ke arah pencapaian matlamat yang jelas.

Melalui kajian Fox et al. (1971), mereka mencadangkan agar pihak pentadbir sekolah memberikan tumpuan kepada lapan faktor persekitaran yang banyak memberi sumbangan untuk mencapai matlamat iklim sekolah melalui persekitaran profesionalisme. Faktor tersebut ialah menghormati idea dan pandangan individu, memberikan kepercayaan kepada individu sekolah untuk melakukan sesuatu yang dapat meningkatkan bakat dan keyakinan mereka, memberikan sokongan moral yang tinggi dalam melakukan sesuatu perkara dan melibatkan individu sokongan bersama dalam pembuatan keputusan tertentu bagi meningkatkan nilai sendiri mereka.

Selain daripada itu, pihak sekolah juga perlu memberi peluang berterusan kepada individu sekolah untuk meningkatkan pencapaian akademik dan kemahiran sosial, memastikan individu di sekolah merasakan bahawa mereka sebahagian daripada sekolah, melakukan perubahan yang tidak menjadi ancaman tetapi sesuatu yang menarik untuk dilaksanakan dan membuat individu sekolah merasa diri mereka disayangi.

Kelapan-lapan faktor penentu ini merupakan persepsi guru yang terbentuk hasil daripada tindakan yang telah dilakukan oleh pengetua dalam usahanya untuk membentuk iklim sekolah yang positif dan kondusif. Penilaian mereka terhadap kewujudan faktor-faktor tersebut merupakan indikator keberhasilan pihak pengurusan mencipta suasana pengajaran yang berkesan.

Fielding dan Schalock (1986) turut menyenaraikan tiga tujuan program perkembangan profesionalisme dilaksanakan di sekolah, iaitu:-

- a. Untuk menggalakkan perkembangan atau peningkatan keberkesanan kecekapan guru. Perkembangan profesional dalam konteks ini berpusatkan keperluan atau minat guru.
- b. Untuk menggalakkan pelaksanaan atau memperbaiki program (pengajaran). Program latihan dalam perkhidmatan ini biasanya meliputi sebuah kawasan atau daerah pendidikan yang memberi keutamaan kepada memperbaiki pembelajaran pelajar.
- c. Mempertingkatkan keberkesanan sekolah sebagai sebuah organisasi. Keberkesanan organisasi sekolah dalam konteks ini merujuk kepada kebolehan guru-guru dan pentadbir sekolah bekerjasama secara konstruktif untuk mencapai matlamat, mengenalpasti dan menyelesaikan masalah sekolah.

2.6.4 Persekitaran Kerja

Menurut Nir (2002), situasi kerja yang penuh dengan tekanan akan mengurangkan komitmen profesional kakitangan. Kenyataan Nir ini mendapat sokongan Alimuddin (2006) apabila beliau menyatakan bahawa peranan aktif semua guru di dalam perancangan dan pelaksanaan kurikulum dan kokurikulum sekolah, tempoh perkhidmatan dan pengalaman mengajar di sesebuah sekolah dan sensitiviti guru terhadap peranan selaku penyampai ilmu pengetahuan samada di dalam atau di luar kelas boleh menyumbang kepada keberkesanan sekolah melalui suasana kerja guru yang tidak membebankan serta menjurus kepada persekitaran yang positif dan harmoni.

Menurut Slavin (1997) pula, kesungguhan guru dalam melaksanakan proses keberkesanan pengajaran bergantung kepada empat faktor, iaitu QAIT (quality, appropriateness, incentives, time) yang bermaksud;

- a. Kualiti pengajaran (quality of instruction)
Kualiti maklumat dan kemahiran guru di dalam mempersembahkan pengajaran supaya pelajar mudah memahami
- b. Aras pengajaran (appropriate level of instruction)
Kesesuaian pengajaran guru dengan kebolehan pelajar dan kesediaan pelajar untuk belajar pelajaran baru.
- c. Insentif (incentive)
Kebolehan guru untuk memotivasikan pelajar untuk terus belajar, menyiapkan kerja rumah dan tugas yang lain
- d. Masa (time)
Jumlah masa yang diperuntukkan oleh guru untuk pengajaran.

Oleh itu persekitaran kerja yang positif perlu diwujudkan bagi menggalakkan kesungguhan guru dalam proses pengajaran seterusnya memastikan kecemerlangan sekolah. Berdasarkan kajian-kajian yang lepas juga mendapati ada di kalangan guru telah *burn-out* setelah lama mengajar, tidak bermotivasi dan *hilang minat* untuk mengajar. Sekiranya perkara ini tidak diatasi ianya akan menjadi duri dalam daging kepada sekolah khasnya dalam mengekalkan sekolah sebagai sekolah cemerlang.

2.6.5 Sokongan Profesional

AL Ramaiah (1999), merumuskan daripada kajian yang dilakukan oleh Gall dan rakan (1984) dan Showers dan rakan (1984), pendekatan bimbingan khusus (sebagai satu prosedur latihan dan pembangunan) memberikan bantuan psikologi dan teknikal kepada guru-guru yang berusaha mensepadukan pengetahuan dan kemahiran menerusi latihan dan perkhidmatan untuk digunakan dalam amalan pengajaran seharian dalam bilik darjah. Berdasarkan rumusan tersebut, sokongan pihak pengurusan di dalam meningkatkan profesionalisme guru amat diperlukan bagi membantu mereka meningkatkan kecekapan pelaksanaan tanggungjawab.

West (1989) pula berpendapat bahawa sokongan profesional boleh dilakukan melalui program perkembangan profesional yang efektif berdasarkan beberapa prinsip, iaitu:-

- a. Peserta mesti dapat melihat bahawa mereka memiliki program itu (ownership). Keputusan untuk menyertai program perkembangan kakitangan adalah keputusan kakitangan itu sendiri tanpa sebarang unsur paksaan.
- b. Program perkembangan profesional kakitangan adalah hak semua kakitangan
- c. Program perkembangan profesional perlu mendapat sokongan organisasi. Pemimpin organisasi perlu menyediakan kemudahan dan membekalkan sumber kepada program latihan dalam perkhidmatan sebagai tanda sokongan serta sebagai tanda kepercayaan mereka terhadap kepentingan program itu.
- d. Program perkembangan kakitangan perlu dijadikan sebagai aspek budaya organisasi yang menyokong idea program serta berkepercayaan bahawa ia mendatangkan kebaikan dan faedah
- e. Program perkembangan haruslah didasarkan kepada satu penilaian keperluan kakitangan dan juga penilaian berterusan keberkesanan program.

Philip Kotler (1995) turut menekankan kepentingan pengurusan sumber manusia sebagai salah satu bentuk sokongan di dalam memastikan kemajuan organisasi khususnya di dalam organisasi berasaskan perkhidmatan seperti sekolah;

“A service-oriented institution needs to reflect its service culture in designing positions, advertising them, and selecting the best candidates. Providing training-continuous training-communicates better ways to perform the job and, at the same time, the institution’s serious interest in facilitating more effective performance. Enhancing employee motivation is often related to the nature of the work environment, the collegiality and mutual support and expressions of genuine appreciation for a job well done.”

Philip Kotler (1995)

Institusi pendidikan khususnya sekolah yang mementingkan nilai terhadap pelanggan perlu memandang serius terhadap kepentingan peningkatan sokongan nilai di kalangan pekerja kerana ianya secara tidak langsung akan mempengaruhi nilai yang hendak disampaikan kepada pelanggan. Sokongan daripada dalaman amnya dan pihak pengurusan khasnya berupaya mendorong peningkatan mutu perkhidmatan secara keseluruhan. Sebarang perubahan yang dilakukan perlu dikomunikasikan secara berkesan seiring dengan pelaksanaan latihan dan pembangunan serta sokongan teknologi bagi memastikan setiap rancangan yang telah diatur dapat direalisasikan.

Alimuddin (2006) juga menyatakan kualiti guru yang mempunyai tahap keintelektualan yang tinggi adalah faktor penting bagi meningkatkan kejayaan pelajar dan tahap profesionalisme mereka supaya dapat melaksanakan tugas dengan lebih berkesan. Tahap intelektual dan keupayaan berkomunikasi akan memainkan peranan penting dalam mencabar minda pelajar untuk menguasai ilmu pengetahuan. Oleh itu, pihak pengurusan sekolah hendaklah sentiasa berusaha untuk meningkatkan tahap profesionalisme guru supaya mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih berkesan.

2.6.6 Kualiti Pendidikan

AL Ramaiah (1995) berpendapat bahawa prestasi guru adalah salah satu daripada faktor yang mempunyai hubungan dengan prestasi pelajar. Penekanan terhadap keupayaan guru turut diutarakan oleh Ketua Pengarah Pendidikan, Datuk Dr. Abdul Shukor apabila beliau menyatakan bahawa guru berkesan berupaya membina minda pelajar untuk kecemerlangan akademik melalui keupayaan membentuk perwatakan murid dengan pelbagai keteguhan nilai diri seperti bermoral, berakhlak mulia, berketerampilan dan mampu menyesuaikan diri dengan pelbagai situasi.

Berdasarkan standard kualiti pendidikan Malaysia, terdapat dua belas elemen kualiti yang dikelompokkan ke dalam empat dimensi, iaitu:-

- a. Dimensi 1- Hala tuju kepimpinan
 - Elemen 1- Visi dan misi
 - Elemen 2- Kepemimpinan
- b. Dimensi 2- Pengurusan organisasi
 - Elemen 3- Struktur organisasi
 - Elemen 4- Perancangan
 - Elemen 5- Iklim
 - Elemen 6- Pengurusan dan Pembangunan sekolah
 - Elemen 7- Pengurusan maklumat
- c. Dimensi 3- Pengurusan program pendidikan
 - Elemen 8- Pengurusan Program Kurikulum,kokurikulum,dan Hal Ehwal Murid
 - Elemen 9- Pengajaran dan pembelajaran
 - Elemen 10- Pembangunan Sahsiah murid
 - Elemen 11- Penilaian pencapaian murid
- d. Dimensi 4- Kemenjadian murid
 - Elemen 12- Kemenjadian murid dalam akademik, kokurikulum dan sahsiah.

Rutter et al. (1979) dalam Reynold et al. (1996) menyatakan pendapat berhubung sekolah cemerlang;

“...the balance of intellencually able and less able children in school, the reward system, the school’s physical environment, the opportunities for children to take responsibility, the use of homework, the possession of academic goal, the teacher operating as a positive role model, good management of the classroom and strong leadership combined with decision making from the head teacher”

“by providing an equitable, accessible, healthy, supportive, secure and safe surrounding, the school and community support the educational goal that all children shall attain challenging and high standard, both personal and instructional”

(School Environment Institute, 1997)

2.6.7 Proses Pengajaran Dan Pembelajaran

Kamarudin Hj. Kachar (1989) berpendapat, pihak pentadbiran sekolah memainkan peranan penting untuk mewujudkan persekitaran yang positif bagi menjamin pendidikan di sekolah dengan mewujudkan suasana pengajaran dan pembelajaran yang menggalakkan. Setiap sudut merupakan bahan pertambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bernas serta progresif.

Antara sifat sekolah yang boleh membantu keberkesanan dan kemajuan sekolah ialah klim sekolah yang selamat dan berdisiplin serta merangsang pembelajaran dan penekanan ke atas pengajaran kemahiran asas (Edmonds, 1979). Philip Van Hooser (1998) pula berpendapat wujudnya tiga unsur dalam “triangle of success” iaitu ilmu pengetahuan, kemahiran dan sikap penting dalam menentukan sesuatu kejayaan.

Menurut Tovey (1994), berdasarkan aktiviti kawalan kualiti yang dilakukan, setiap keperluan akan dikesan bagi menentukan kaedah terbaik yang boleh diaplikasi untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan khususnya kualiti terhadap proses pengajaran yang akan beroperasi melalui guru di dalam bilik darjah dengan memenuhi prasyarat yang bersesuaian apabila guru mempunyai pengetahuan yang sesuai, mengajar bahan yang sesuai kepada kumpulan yang sesuai pada waktu yang sesuai dan di tempat yang sesuai

AL Ramaiah (1999) turut mengetengahkan peningkatan keberkesanan dan kemahiran guru-guru tentang pengajaran-pembelajaran yang bertumpu kepada dalam bilik darjah dan latihan guru-guru supaya mereka berkemahiran dalam pelaksanaan program-program pengajaran dalam sekolah yang bertujuan menggalakkan perubahan pendekatan pengajaran dan pelaksanaan kurikulum baru yang merentasi sempadan bilik darjah dan melibatkan keseluruhan sekolah sebagai dua perkara yang perlu diambil berat oleh pihak pengurusan sekolah di dalam proses latihan dan pembangunan guru-guru.

Robinson dan Long (1988) pula menyatakan *õ*pemasaran dalaman merupakan suatu keperluan yang penting di dalam industri perkhidmatan khususnya pendidikan. Ini bermakna, pihak pengurusan perlu menekankan keperluan menjual tugas di kalangan guru-guru sebelum mereka boleh bertindak menjual perkhidmatan kepada para pelanggan, “*good marketing practice = good teaching practice*”.

Edmonds (1979) melalui kajiannya mengenai sekolah cemerlang, terutama di sekolah-sekolah rendah yang mempunyai pelajar-pelajar dari golongan keluarga miskin di bandar-bandar utama Amerika Syarikat di bawah tajuk “*Search For Effective School: The Identification And Analysis Of The City School That Are Instructionally Effective For Poor Children*” mendapati, terdapat lima faktor utama penentu sekolah cemerlang. Faktor-faktor tersebut ialah;

- a. Kepimpinan pengetua atau guru besar yang teguh dan mampan
- b. Iklim sekolah yang selamat dan kondusif
- c. Penekanan kepada pembelajaran kemahiran asas
- d. Harapan guru yang tinggi terhadap pencapaian akademik pelajar
- e. Kekerapan penilaian akademik pelajar

Corroll (1989) dalam *A Model of School Learning* menyatakan antara elemen kecemerlangan akademik pelajar melalui proses pengajaran-pembelajaran adalah tahap kualiti sesuatu pengajaran yang disampaikan oleh guru di mana pengajaran guru itu mudah difahami oleh pelajar walaupun yang diajar agak sukar untuk diikuti, kemampuan pelajar untuk belajar dalam masa yang diperuntukkan dan hasil motivasi kepada pelajar yang menggalakkan proses pembelajaran yang positif di kalangan pelajar.

Penyediaan pembelajaran yang berstruktur secara terperinci sepanjang tahun meliputi sukatan pelajaran, rancangan pelajaran, rancangan mingguan, rancangan harian dan aktiviti pembelajaran yang akan dilakukan berdasarkan kebolehan pelajar boleh menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan positif di kalangan pelajar dan menyumbang kepada pencapaian sekolah secara keseluruhannya (Alimuddin, 2006).

2.6.8 Tingkah Laku

Menurut Gilmer (1977), terdapat sekurang-kurangnya tiga faktor yang boleh mempengaruhi tingkah laku dan perubahan persekitaran iaitu tingkah laku dengan penerimaan yang spesifik, kualiti persekitaran yang mempegaruhi tingkah laku dan corak tingkah laku yang biasanya dipandu ke arah yang bersesuaian dengan elemen persekitaran. Kualiti sesebuah sekolah juga dapat ditingkatkan dengan baik seandainya setiap pihak khususnya pelajar mempunyai sikap atau tingkah laku yang positif. Ini disebabkan tingkah laku yang positif dapat membentuk pelajar supaya peka terhadap tanggungjawab masing-masing untuk turut serta meningkatkan kualiti sekolah.

Keberkesanan program 3K (keselamatan, kebersihan dan keindahan alam sekitar) contohnya yang dilaksanakan Sek. Keb Rinching Hilir Kajang Selangor telah berjaya membentuk serta meningkatkan tingkah laku yang positif di kalangan para pelajar. Selain daripada itu, peningkatan kualiti sekolah tersebut juga turut menarik perhatian para ibu bapa serta komuniti setempat untuk sama-sama menyumbang kepada perkembangan sekolah dan kebaikan semua pihak (Utusan Malaysia, 2001).

Rutter turut menemui beberapa faktor yang menyumbang kepada kejayaan dua belas sekolah di kota London yang mencapai kemajuan pelajar yang baik bagi kehadiran tinggi, kelakuan baik dan rendah aras delinkuen [bersikap melanggar undang-undang (yang tidak serius) atau melakukan perkara yang tidak diterima masyarakat ó Kamus Dewan, 2002] (Reynolds, 1992), iaitu:-

- a. Imbangan kebolehan pelajar (mencegah subkumpulan budaya anti sekolah)
- b. Ganjaran dan hukuman
- c. Keadaan kerja yang baik
- d. Kanak-kanak memikul tanggungjawab
- e. Kerja rumah dan matlamat akademik yang jelas
- f. Model guru yang baik ó menjaga waktu, menangani masalah
- g. Pengajaran yang baik ó persediaan, pujian, perhatian, menangani gangguan
- h. Kepimpinan yang tegas beserta perundingan

Selain daripada itu, tahap pelanggaran disiplin akan berkurangan sekiranya guru-guru sering berada bersama-sama pelajar mereka. Hubungan yang rapat antara guru dengan pelajar akan memberi banyak kesan positif terhadap pembelajaran pelajar. Oleh itu, semua guru hendaklah digalakkan agar sentiasa kelihatan berdampingan dengan pelajar walaupun di luar bilik darjah (Alimuddin, 2006).

Dari segi pembentukan disiplin, pertumbuhan sifat-sifat yang diingini mengenai sikap, perasaan, semangat dan sebagainya (bidang efektif) lebih penting daripada penguasaan bidang ilmu semata-mata (bidang kognitif). Oleh yang demikian, adalah diperakukan kurikulum sekolah hendaklah menitikberatkan perkembangan sikap, minat, perasaan, ÷value judgementø dan semangat yang diingini dari segi disiplin (Laporan Kabinet m.s 126).

2.6.9 Kemudahan

Berdasarkan kajian dan keberkesanan sekolah yang dibentuk kira-kira dua puluh tahun kebelakangan ini, didapati bahawa faktor-faktor pendidikan seperti bilik darjah atau faktor sekolah, faktor kaedah pengajaran atau faktor kemudahan fizikal sekolah mempunyai kesan yang lebih besar terhadap pencapaian kognitif, psikomotor dan afektif pelajar (AL Ramaiah, 1995)

Kamarudin Hj. Kachar (1989) pula berpendapat, pihak pentadbiran sekolah perlu berupaya mengadakan keperluan-keperluan asas pelajar dengan menyediakan kemudahan mendapatkan makanan dan minuman berzat, mewujudkan persekitaran yang positif bagi menjamin pendidikan di sekolah, alam sekitar yang menjamin keselamatan pelajar, suasana kemesraan di mana pelajar sedia dan rela mengadu hal bagi mendapatkan ketenangan jiwa serta fikiran, suasana menjamin pemeliharaan harga diri pelajar dan suasana yang menggalakkan pelajar memupuk kesempurnaan sendiri

Kajian-kajian sekolah cemerlang atau sekolah berkesan menyatakan sesebuah sekolah yang cemerlang mesti mempunyai infrastruktur sekolah yang lengkap seperti bilik darjah yang lengkap, pusat sumber, makmal sains, bilik kemahiran hidup, bilik komputer, bilik guru yang lengkap dan juga mempunyai bekalan asas seperti air dan elektrik serta kemudahan telefon (Shahril Marzuki, 1997 dan Zabidi Razak, 2002).

Oleh yang demikian, sekolah-sekolah yang tidak lengkap atau kurang lengkap dari segi infrastruktur terutama sekolah di bandar, di luar bandar, di pedalaman atau di pulau-pulau yang terpencil adalah agak sukar untuk menjadi sekolah cemerlang atau berkesan kerana kekurangan kemudahan asas untuk pengajaran-pembelajaran walaupun mempunyai pengetua atau guru besar cemerlang (Shahril, 2006)

2.6.10 Kesaksamaan Peluang

Edmonds (1979) menyatakan antara salah satu sifat sekolah yang boleh membantu keberkesanan dan kemajuan sekolah pihak sekolah ialah para guru mempunyai harapan yang tinggi terhadap semua pelajar dari segi prestasi akademik tanpa mengambil kira latar belakang keluarga.

Corroll (1989) dalam A Model of School Learning menyatakan antara elemen kecemerlangan akademik pelajar melalui proses pengajaran-pembelajaran adalah peluang pelajar untuk belajar pada masa yang tetap, peluang pelajar untuk bertanya kepada guru dan peluang pelajar untuk mengulangkaji pelajaran. Peluang-peluang ini akan mempengaruhi kesediaan pelajar untuk belajar dengan tekun dan berdedikasi bagi mencapai kecemerlangan akademik. *“Students respond with interest and motivation to teachers who appear to be human and caring”* (Robert Haris, 1991).

Kesaksamaan peluang yang diberikan kepada pelajar mahupun guru boleh membantu mereka menyedari dan menzahirkan potensi diri masing-masing serta meningkatkan keyakinan diri hasil daripada persepsi terhadap keupayaan dan kepercayaan diri sendiri seperti yang disarankan oleh Robert Haris (1991), *“Use positive emotions to enhance learning and motivation”*.

Berdasarkan penyediaan pembelajaran yang berstruktur, guru-guru akan memastikan semua pelajar mendapat perhatian dan layanan yang adil walaupun kebolehan dan keupayaan mereka berbeza. Semua pelajar akan merasa gembira berada di sekolah kerana mereka diberi layanan dan boleh maju dalam pembelajaran mereka. Pengurusan bilik darjah yang adil dengan sikap serta persepsi positif guru terhadap pelajar semasa melaksanakan pengajaran dan berkomunikasi boleh menarik minat mereka untuk belajar (Alimuddin, 2006).

2.6.11 Kepuasan Terhadap Staf

Lynton Gray (1991) menggesa supaya pihak pengurusan sekolah memiliki kemahiran untuk melaksanakan pemasaran dalaman meliputi aktiviti pembangunan dan perkembangan kakitangan, "customer care", penyeliaan dan penilaian berterusan dari semasa ke semasa. Melalui peningkatan kemahiran di kalangan kakitangan secara tidak langsung akan meningkatkan keupayaan serta kualiti pelaksanaan tugas dari semasa ke semasa.

Pandangan di atas mempunyai signifikan dan pernah diterjemahkan oleh Chaney dalam Koehler et al. (1981) apabila beliau menyatakan bahawa terdapat hubungan positif antara sikap dan prestasi kerja dengan tahap penyertaan dalam pembuatan keputusan. Melalui pemasaran, setiap kakitangan perlu sedar bahawa mereka memainkan peranan penting secara individu di dalam aktiviti pemasaran meliputi usaha-usaha promosi, imej sekolah, menangani kepuasan pelanggan selari dengan tanggungjawab untuk melaksana tugas hakiki selaku seorang guru atau kakitangan sokongan.

Berdasarkan tanggungjawab ini juga, setiap pihak seperti kakitangan sokongan dan guru perlu peka terhadap persepsi pelanggan bagi mengenalpasti serta mendapatkan respon mereka berkenaan kualiti pengurusan dan faedah yang diperolehi daripada pengalaman pembelajaran.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Metodologi kajian merujuk kepada cara yang paling berkesan bagi mendapatkan maklumat yang berguna dengan kos yang minimum dalam mencapai sesuatu penyelidikan (Majid Konting, 1990)

Bagi memberi fokus khusus, bab ini akan menerangkan pemilihan metodologi kajian yang sesuai untuk diaplikasi bagi mencapai tujuan kajian asal. Untuk membincangkan metodologi kajian ini, beberapa aspek akan diberi penekanan iaitu rekabentuk kajian, lokasi kajian, populasi dan sampel kajian, instrumen kajian, kajian rintis, prosedur pengumpulan data dan seterusnya analisis data.

3.2 Rekabentuk Kajian

Pada umumnya rekabentuk kajian bertujuan untuk membantu dan membimbing pengkaji ke arah mendapatkan maklumat yang diperlukan di dalam kajian. Kaedah tinjauan digunakan di dalam penyelidikan dengan cara pengumpulan data daripada kumpulan yang dikaji dengan menggunakan satu set soalan yang standard (Ahmad Shukri Mohd Nain, 2002).

Pendekatan kuantitatif digunapakai bagi mendapatkan data yang diperlukan melalui instrumen kajian iaitu soal selidik standard. Melalui kaedah ini, ianya dapat memudahkan pengkaji untuk mengumpul, menganalisis dan menginterpretasi data yang diperolehi.

3.3. Lokasi Kajian

Kajian dilakukan kepada lima buah sekolah kebangsaan yang berada di Zon Bandar Utara Johor Bahru.

3.3 Populasi Dan Sampel Kajian

Dalam kajian ini, populasi kajian terdiri daripada 266 orang guru dan 664 pelajar darjah enam di lima buah sekolah kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru. Sampel dipilih secara mudah daripada populasi dengan melibatkan 152 orang guru dan 200 orang pelajar sebagai responden kajian. Menurut Mohd Najib Abdul Ghafar (1999), sampel adalah sumber untuk mendapatkan data kerana sampel sebenarnya mewakili keseluruhan populasi yang besar. Berikut adalah senarai responden yang dijadikan sumber di dalam kajian ini, iaitu:-

Jadual 3.1 : Senarai Responden Kajian

Bil	Sekolah	Responden Guru	Responden Pelajar
1	Sek. Keb. Perling	31 orang	40 orang
2	Sek. Keb. Kampung Pasir	30 orang	40 orang
3	Sek. Keb. Taman Sutera	30 orang	40 orang
4	Sek. Keb. Seri Melati	30 orang	40 orang
5	Sek. Keb. Kampung Maju Jaya	31 orang	40 orang
	Jumlah	152 orang	200 orang

3.5 Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan dua set soal selidik sebagai instrumen kajian di mana satu set soal selidik direka khas untuk pelajar dan satu set soal selidik direka khas untuk mendapatkan maklumat daripada pihak guru. Set soal selidik yang digunakan diubahsuai berdasarkan soal selidik yang disediakan oleh Brent Davies & Linda Ellison (1996) terjemahan oleh Shukor Mohd Dom (2004) yang dibahagi kepada dua bahagian untuk setiap set soal selidik, iaitu:-

3.5.1 Soal Selidik Pelajar

Soal selidik pelajar direka berdasarkan beberapa soalan bagi melihat persepsi mereka terhadap beberapa persoalan meliputi latar belakang pelajar dan persepsi mereka terhadap persekitaran dalaman sekolah masing-masing. Berikut adalah pembahagian yang dilakukan di dalam soal selidik pelajar, iaitu:-

1- Bahagian A (Latar Belakang Responden)

Bahagian ini mengandungi item-item yang digunakan untuk mendapatkan maklumat latar belakang pelajar yang terlibat sebagai responden. Responden hanya perlu menandakan di dalam petak-petak yang disediakan berkaitan dengan diri responden. Maklumat latar belakang ini terdiri daripada jantina dan tempoh belajar di sekolah berkenaan.

2- Bahagian B (Persepsi Persekitaran Dalaman Sekolah)

Bahagian ini mempunyai tujuh elemen atau gagasan penting yang akan dinilai oleh para pelajar. Pembahagian elemen-elemen ini adalah berdasarkan persoalan-persoalan yang akan dikaji oleh pengkaji dan berikut adalah ringkasan bagi pembahagian pembinaan soalan yang dilakukan bagi soal selidik kepada pelajar.

Jadual 3.2 : Elemen Analisis Persekitaran Dalam Sekolah Oleh Pelajar

Bil	Elemen	No item/ soalan	Jumlah item
1	Pengajaran dan pembelajaran	1, 4, 9, 11, 15, 18 dan 23	7
2	Kepuasan terhadap kakitangan	2, 10, 17, 19, 22 dan 26	6
3	Komunikasi	3 dan 27	2
4	Tingkah laku	6, 12, 16, 24 dan 30	5
5	Kemudahan	5, 13, 20, 25 dan 28	5
6	Peluang yang sama	8, 14 dan 29	3
7	Am	7 dan 21	2
	Jumlah item		30

3.5.2 Soal Selidik Guru

Soal selidik guru direka bagi mendapatkan maklumbalas atau data daripada pihak guru. Soal selidik berkenaan dibahagikan kepada dua bahagian yang meliputi maklumat latar belakang responden dan soalan-soalan berkaitan persepsi guru terhadap persekitaran dalam sekolah masing-masing. Berikut adalah maklumat ringkas bagi pembahagian yang dilakukan pada soal selidik guru, iaitu:-

1. Bahagian A (Latar Belakang Responden)

Bahagian ini mengandungi item-item yang diguna untuk mendapatkan maklumat latar belakang guru yang terlibat sebagai responden. Responden hanya perlu menandakan di dalam petak-petak yang disediakan berkaitan dengan diri responden. Maklumat latar belakang ini terdiri daripada jantina, pengalaman mengajar dan tempoh mengajar di sekolah.

2. Bahagian B (Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah)

Bahagian ini mempunyai tujuh elemen atau gagasan penting yang akan dinilai oleh guru-guru. Pembahagian elemen-elemen ini adalah berdasarkan persoalan-persoalan yang akan dikaji oleh pengkaji dan berikut adalah ringkasan bagi pembahagian pembinaan soalan yang dilakukan bagi soal selidik kepada guru.

Jadual 3.3 : Elemen Analisis Persekitaran Dalam Sekolah Oleh Pelajar

Bil	Elemen	No item/ soalan	Jumlah item
1	Komunikasi	1, 4, 11, 15 dan 18	5
2	Persekitaran kerja	2, 9, 17, 22 dan 23	5
3	Persekitaran professional	3, 10, 19, 26 dan 27	5
4	Kualiti pendidikan	5, 6, 12, 16, 24 dan 30	6
5	Sokongan professional	13, 20, 21, 25 dan 28	5
6	Pihak pengurusan	7, 14 dan 29	3
7	Am	8	1
	Jumlah item		30

Maklumbalas bagi setiap soalan atau penilaian pelajar dan guru akan dibahagikan kepada 3 skala iaitu:-

Penyataan	Skor
Tidak setuju (TS)	1
Setuju (S)	2
Sangat setuju (SS)	3

3.6 Kajian Rintis

Sebelum soal selidik ini dilaksanakan kepada responden sebenar, kajian rintis dilaksanakan terlebih dahulu oleh pengkaji. Kajian rintis dilakukan bagi menentukan kesahan serta kebolehpercayaan soal selidik di samping menguji kefahaman responden terhadap item-item dalam soal selidik yang diberikan (Mohd Najib, 1999). Tujuan kajian rintis ini dilakukan adalah untuk mengetahui tahap kebolehpercayaan item-item kajian supaya bila diulang uji kepada responden yang sama atau responden yang mempunyai ciri-ciri yang sama akan mempunyai nilai ketekalan yang setara.

Selain daripada itu, ianya juga dilakukan untuk memastikan ketepatan pernyataan item dari sudut nahu dan tatabahasanya samada dari segi penggunaan istilah dan struktur ayat supaya mudah difahami oleh responden dan mengetahui tahap kemampuan responden untuk memahami kehendak soal selidik. Dengan ini, responden dapat menjawab persoalan tersebut dengan baik dan jawapan tersebut menggambarkan dirinya yang sebenar.

Pengkaji telah melaksanakan kajian rintis ini ke atas 12 orang pelajar darjah enam dan 12 orang guru daripada Sek. Keb. Mutiara Rini Johor Bahru secara rawak. Responden yang dipilih bukan responden sebenar kajian.

Hasil daripada kajian rintis yang dilakukan, didapati bahawa responden tidak menghadapi masalah di dalam memahami item-item soal selidik tersebut. Ketekalan item-item di dalam mengenalpasti persepsi pelajar terhadap sekolah masing-masing berada pada tahap nilai α 0.8258 manakala responden guru pada tahap α 0.9560. Ini menunjukkan bahawa nilai dan tahap kebolehpercayaan item-item soal selidik adalah tinggi dan boleh digunakan bagi tujuan penyelidikan sebenar.

3.7 Prosedur Mengumpul Data Kajian

Bagi mendapatkan data kajian, pengkaji telah mendapatkan kerjasama daripada pihak guru besar sekolah-sekolah yang terbabit melalui penyelia pengkaji. Kerjasama daripada guru besar yang terbabit melibatkan kebenaran untuk mengedarkan soal selidik kepada para responden kajian di sekolah masing-masing bagi mendapatkan maklum balas yang diperlukan.

Pengkaji telah mengedarkan soal selidik di setiap sekolah dengan kerjasama guru penolong kanan setiap sekolah dan berjaya mendapatkan maklumbalas dalam tempoh tiga hari. Setiap sekolah yang terlibat memberikan kerjasama yang baik dengan memastikan setiap soal selidik yang diberikan dilengkapkan dan diserahkan dalam kuantiti yang mencukupi.

3.8 Analisis Data

Semua maklumat yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 12.0. Bagi tujuan analisis latar belakang responden pada Bahagian A, kaedah analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendapatkan kekerapan dan peratusan. Data-data kemudiannya disusun dan diterangkan dalam bentuk jadual.

Analisis seterusnya menggunakan min bagi mengenalpasti dan menentukan tahap persepsi di kalangan guru dan pelajar di lima buah sekolah yang terbabit samada berada pada tahap rendah, sederhana ataupun tinggi untuk analisis data kajian Bahagian B. Berikut adalah kaedah statistik yang digunakan bagi mendapatkan julat min.

$$\frac{n \pm 1}{n} \quad \text{di mana, } n = \text{nilai skor tertinggi iaitu } 3 \quad \frac{3 \pm 1}{3} = 0.6$$

Berdasarkan kiraan di atas, julat min dapat diringkaskan seperti jadual 3.4 di bawah:-

Jadual 3.4 : Penentuan Min Persepsi Pelajar Dan Guru Terhadap Analisis Persekitaran Dalaman Sekolah

Penerangan skala		Tahap Analisis	Julat Min
1	Tidak setuju	Rendah	1.00 hingga 1.60
2	Setuju	Sederhana	1.70 hingga 2.30
3	Sangat Setuju	Tinggi	2.40 hingga 3.00

Data turut dianalisis menggunakan kaedah ujian-t dan ANOVA untuk melihat samada terdapat perbezaan di antara pembolehubah yang akan diuji.

Ujian-t (Prosedur Independent-Samples T-Test) adalah salah satu jenis analisis perbandingan min yang digunakan untuk menguji kewujudan perbezaan antara min satu pembolehubah bagi dua kumpulan sampel yang tidak saling bergantung, Zaidatun (2003).

Prosedur One-Way ANOVA pula digunakan untuk menghasilkan analisis varians satu hala untuk satu pembolehubah bersandar berdasarkan satu pembolehubah tidak bersandar yang dinamakan sebagai faktor, Zaidatun (2003).

3.8.1 Pengujian Hipotesis Nol (H_0)

Pengujian Hipotesis Nol (H_0) adalah berdasarkan kepada persoalan kajian yang dinyatakan dalam bab satu seperti yang dinyatakan di dalam jadual, iaitu:-

Jadual 3.6 : Pengujian Hipotesis Nol (H_0)

Hipotesis Nol (H_0)		Pengujian
Hipotesis 1	Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan jantina guru.	Ujian-t
Hipotesis 2	Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan pengalaman mengajar guru.	ANOVA
Hipotesis 3	Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan jawatan di sekolah guru.	ANOVA
Hipotesis 4	Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan jantina pelajar.	Ujian-t
Hipotesis 5	Tiada perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan tempoh belajar di sekolah pelajar.	ANOVA

BAB 4

ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab ini menyatakan hasil analisis data yang diperolehi melalui soal selidik yang diedarkan kepada responden. Data-data dianalisis bagi memenuhi objektif kajian yang dikemukakan di dalam bab satu. Melalui kerjasama yang baik daripada responden, semua soal selidik yang telah diedarkan telah berjaya dikumpul dan dianalisis.

Perbincangan ini dibahagikan kepada tiga bahagian. Bahagian pertama membincangkan dapatan kajian mengenai data-data latar belakang responden guru yang terdiri daripada jantina, pengalaman mengajar dan jawatan di sekolah, manakala latar belakang pelajar pula terdiri daripada jantina dan tempoh belajar di sekolah. Bahagian kedua menerangkan analisis deskriptif tentang persepsi terhadap persekitaran dalaman sekolah oleh guru yang meliputi aspek komunikasi, persekitaran kerja, persekitaran professional, kualiti pendidikan, sokongan professional, pihak pengurusan dan am manakala persepsi pelajar meliputi aspek pengajaran-pembelajaran, kepuasan terhadap staf, komunikasi, tingkah laku, kemudahan, peluang yang sama dan am. Bahagian ketiga membincangkan dapatan berhubung persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi guru dan pelajar.

4.2 Analisis Latar Belakang Guru

Analisis soal selidik bahagian ini adalah berkaitan dengan latar belakang guru yang diuraikan berdasarkan taburan-taburan sebagaimana di bawah ini:-

4.2.1 Taburan Responden Guru Berdasarkan Jantina

Hasil analisis taburan responden guru berdasarkan jantina ditunjukkan melalui jadual 4.1 seperti di bawah:-

Jadual 4.1 : Taburan Responden Guru Berdasarkan Jantina

Jantina	Bilangan	Peratus (%)
Lelaki	37	24.3
Perempuan	115	75.7
Jumlah	152	100

Jadual 4.1 menunjukkan taburan responden guru mengikut jantina. Daripada 152 orang responden guru, 37 orang (24.3%) adalah terdiri daripada guru lelaki manakala 115 orang (75.7%) pula terdiri daripada guru perempuan.

4.2.2 Taburan Responden Guru Berdasarkan Pengalaman Mengajar

Hasil analisis taburan responden guru berdasarkan pengalaman mengajar ditunjukkan melalui jadual 4.2 seperti di bawah:-

Jadual 4.2 : Taburan Responden Guru Berdasarkan Pengalaman Mengajar

Pengalaman	Bilangan	Peratus (%)
Kurang 3 tahun	43	28.3
3 hingga 10 tahun	72	47.4
11 hingga 20 tahun	26	17.1
Lebih 20 tahun	11	7.2
Jumlah	152	100

Jadual 4.2 menunjukkan taburan responden guru berdasarkan pengalaman mengajar. Seramai 43 orang (28.3%) daripada guru mempunyai pengalaman mengajar kurang daripada 3 tahun, 72 orang (47.4%) mempunyai pengalaman mengajar selama 3 hingga 10 tahun, 26 orang (17.1%) pula berpengalaman mengajar selama 11 hingga 20 tahun manakalan 11 orang (7.2%) mempunyai pengalaman mengajar lebih daripada 20 tahun.

4.2.3 Taburan Responden Guru Berdasarkan Jawatan Di Sekolah

Hasil analisis taburan responden guru berdasarkan jawatan di sekolah ditunjukkan melalui jadual 4.3 seperti di bawah:-

Jadual 4.3 : Taburan Responden Guru Berdasarkan Jawatan Di Sekolah

Jawatan	Bilangan	Peratus (%)
Guru matapelajaran	93	61.2
Ketua panitia	31	20.4
Guru kaunseling	3	2.0
Guru disiplin	6	3.9
Lain-lain	19	12.5
Jumlah	152	100

Jadual 4.3 menunjukkan taburan responden guru berdasarkan jawatan yang disandang di sekolah. Daripada jadual, didapati 93 orang (61.2%) menyandang jawatan guru matapelajaran, 31 orang (20.4%) menyandang jawatan ketua panitia, 3 orang (2.0%) pula memegang jawatan guru kaunseling, 6 orang (3.9%) selaku guru disiplin dan 19 orang (12.5%) menyandang lain-lain jawatan.

4.3 Latar Belakang Responden Pelajar

Analisis soal selidik bahagian ini adalah berkaitan dengan latar belakang pelajar yang dihuraikan berdasarkan taburan-taburan sebagaimana di bawah ini:-

4.3.1 Taburan Responden Pelajar Berdasarkan Jantina

Hasil analisis taburan responden pelajar berdasarkan jantina ditunjukkan melalui jadual 4.4 seperti di bawah:-

Jadual 4.4 : Taburan Responden Pelajar Berdasarkan Jantina

Jantina	Bilangan	Peratus (%)
Lelaki	87	43.5
Perempuan	113	56.5
Jumlah	200	100

Taburan responden pelajar berdasarkan jantina ditunjukkan pada jadual 4.4. Seramai 87 orang (43.5%) terdiri daripada pelajar lelaki manakala 113 orang (56.5%) pula ialah pelajar perempuan.

4.3.2 Taburan Responden Pelajar Berdasarkan Tempoh Belajar Di Sekolah Sekarang

Hasil analisis taburan responden pelajar berdasarkan tempoh belajar di sekolah sekarang ditunjukkan melalui jadual 4.5 seperti di bawah:-

Jadual 4.5 : Taburan Responden Pelajar Berdasarkan Tempoh Belajar Di Sekolah Sekarang

Tempoh belajar	Bilangan	Peratus (%)
Kurang 1 tahun	6	3.0
1 hingga 3 tahun	7	3.5
4 hingga 6 tahun	187	93.5
Jumlah	200	100

Berdasarkan jadual 4.5, taburan responden pelajar berdasarkan tempoh belajar boleh dilihat. Data menunjukkan 6 orang (3.0%) pelajar belajar kurang setahun di sekolah, 7 orang (3.5%) belajar dalam tempoh 1 hingga 3 tahun manakala 187 orang (93.5%) pula belajar dalam tempoh 4 ó 6 tahun di sekolah masing-masing.

4.4 Analisis Tahap Elemen Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Persepsi Guru.

Analisis bahagian ini dibuat berdasarkan pengkelasan tujuh elemen yang dibuat ke atas 30 soalan bahagian B soal selidik dan akan menghuraikan persoalan berhubung tahap analisis persekitaran dalam sekolah berdasarkan persepsi guru. Penerangan tentang tahap analisis ini dibuat berdasarkan skor min bagi item persekitaran dalam sekolah berdasarkan persepsi guru.

4.4.1 Tahap Analisis Elemen Persekitaran Dalam Sekolah Secara Keseluruhan Berdasarkan Persepsi Guru

Analisis elemen persekitaran dalam sekolah secara keseluruhan melalui persepsi guru dapat dilihat berdasarkan jadual 4.6 di bawah:-

Jadual 4.6 : Tahap Analisis Elemen Persekitaran Dalam Sekolah Secara Keseluruhan Berdasarkan Persepsi Guru

Elemen	Min	Sisihan piawai	Tahap
Komunikasi	2.10	0.3817	Sederhana
Persekitaran kerja	1.80	0.3460	Sederhana
Persekitaran professional	1.99	0.3366	Sederhana
Kualiti pendidikan	2.25	0.3105	Sederhana
Sokongan professional	2.10	0.3444	Sederhana
Pihak pengurusan	2.15	0.3888	Sederhana
Am	2.22	0.5422	Sederhana
Keseluruhan	2.07	0.2850	Sederhana

Berdasarkan jadual 4.6, didapati kesemua tujuh elemen yang dikaji berada pada tahap sederhana dengan nilai min keseluruhan 2.07 (sisihan piawai = 0.2850). Elemen kualiti pendidikan menunjukkan nilai min yang tertinggi iaitu 2.25 manakala elemen persekitaran kerja mempunyai nilai min terendah iaitu 1.80. Melalui dapatan ini juga menjelaskan bahawa guru-guru bersetuju terhadap pengaruh elemen-elemen yang dikaji terhadap pembentukan persekitaran dalam sekolah yang positif.

4.4.2 Tahap Analisis Elemen Komunikasi Berdasarkan Persepsi Guru

Elemen komunikasi persekitaran dalaman sekolah mempunyai lima item yang menunjukkan maklumbalas responden tentang penilaian mereka terhadap suasana komunikasi di antara pihak pentadbiran, guru-guru, pelajar dan ibu bapa terhadap sumbangan maklumat, tanggungjawab serta peranan masing-masing dalam mewujudkan suasana pendidikan yang berkesan.

Jadual 4.7 : Tahap Analisis Elemen Komunikasi Berdasarkan Persepsi Guru

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
1	Komunikasi yang baik wujud di sekolah	2.24	0.55	Sederhana
4	Pihak sekolah memberi maklumat yang mencukupi kepada para pelajar berhubung apa yang perlu dipelajari oleh pelajar	2.30	0.55	Sederhana
11	Pihak sekolah memberi maklumat yang mencukupi kepada ibu bapa berhubung apa yang perlu dipelajari oleh pelajar	2.19	0.55	Sederhana
15	Pihak ibu bapa memberikan maklumat yang mencukupi tentang jangkaan mereka terhadap tingkah laku anak-anak di sekolah	1.68	0.53	Rendah
18	Pihak sekolah memberi maklumat yang mencukupi kepada ibu bapa berhubung jangkaan tingkah laku pelajar di sekolah	2.09	0.51	Sederhana
Komunikasi		2.10	0.3817	Sederhana

Berdasarkan jadual 4.7, didapati empat item komunikasi berada pada tahap sederhana manakala satu item berada pada tahap rendah iaitu item no. 15 berhubung maklumbalas responden terhadap pihak ibu bapa samada mereka memberikan maklumat yang mencukupi tentang jangkaan mereka terhadap tingkah laku anak-anak di sekolah. Secara keseluruhannya, analisis persekitaran komunikasi berada pada tahap sederhana atau setuju dengan nilai min 2.10 terhadap keperluan komunikasi yang berkesan di dalam mewujudkan persekitaran sekolah yang positif.

4.4.3 Tahap Analisis Elemen Persekitaran Kerja Berdasarkan Persepsi Guru

Analisis bahagian ini mengandungi lima item yang menilai persepsi guru terhadap kemudahan dan kelengkapan persekitaran kerja yang boleh mempengaruhi pelaksanaan tugas seorang guru di sekolah secara berkesan.

Jadual 4.8 : Tahap Analisis Elemen Persekitaran Kerja Berdasarkan Persepsi Guru

No	Item	Min	Sisihan piawai	Tahap
2	Saya berpuashati dengan kemudahan perpustakaan di sekolah	1.86	0.49	Sederhana
9	Saya berpuashati dengan kelengkapan dan bahan bantu mengajar yang disediakan oleh pihak sekolah bagi membantu sesi pengajaran di dalam kelas	2.00	0.53	Sederhana
17	Saya berpuashati terhadap kualiti kelas dan ruang pengajaran di sekolah	1.86	0.55	Sederhana
22	Bilangan pelajar di dalam kelas adalah sesuai	1.68	0.58	Rendah
23	Kemudahan di dalam bilik guru adalah memuaskan	1.61	0.56	Rendah
Persekitaran kerja		1.80	0.3460	Sederhana

Jadual 4.8 menunjukkan maklumbalas responden terhadap persekitaran kerja di mana tiga item berada pada tahap sederhana manakala dua item berada pada tahap rendah iaitu item no 22 berhubung kesesuaian bilangan pelajar di dalam kelas dan item no. 23 tentang kemudahan di dalam bilik guru. Keseluruhannya, persekitaran kerja di sekolah berada pada tahap sederhana atau setuju dengan nilai min 1.80 dan menggambarkan persetujuan guru terhadap prestasi persekitaran semasa

4.4.4 Tahap Analisis Elemen Persekitaran Profesional Berdasarkan Persepsi Guru

Melalui analisis lima item di bahagian ini, penilaian guru-guru dibuat terhadap persekitaran yang menggalakkan perkembangan profesionalisme guru melalui agihan tanggungjawab, bebanan tugas, pembuatan keputusan, peluang serta pengiktirafan daripada semua pihak.

Jadual 4.9 : Tahap Analisis Elemen Persekitaran Profesional Berdasarkan Persepsi Guru

No	Item	Min	Sisihan piawai	Tahap
3	Terdapat peluang yang mencukupi untuk perkembangan professional di sekolah	2.03	0.52	Sederhana
10	Saya berpuashati dengan penglibatan diri saya di dalam pembuatan keputusan di sekolah	2.11	0.45	Sederhana
19	Beban tugas di sekolah diagihkan sama rata di kalangan guru-guru	1.65	0.60	Rendah
26	Tanggungjawab kerja yang ditugaskan kepada saya adalah adil dan munasabah	2.06	0.46	Sederhana
27	Saya mendapat pengesahan dan penghargaan daripada rakan sejawat di atas prestasi dan kejayaan yang dicapai.	2.11	0.43	Sederhana
Persekitaran profesional		1.99	0.3366	Sederhana

Jadual 4.9 menunjukkan tahap analisis persekitaran professional berdasarkan persepsi guru. Didapati empat item berada pada tahap sederhana manakala satu item iaitu item no 19 tentang agihan beban tugas di kalangan guru-guru berada pada tahap rendah. Keseluruhannya, persekitaran professional berada pada tahap sederhana atau setuju dengan nilai min 1.99. Ini menunjukkan guru-guru bersetuju terhadap persekitaran professional semasa di sekolah dalam usaha mewujudkan persekitaran positif.

4.4.5 Tahap Analisis Elemen Kualiti Pendidikan Berdasarkan Persepsi Guru

Bahagian ini mengandungi enam item yang menilai pendapat guru berhubung kualiti pendidikan, ciri-ciri pengambilan dan pencapaian pelajar, sistem disiplin dan perakuan terhadap sekolah kepada pihak luar.

Jadual 4.10 : Tahap Analisis Elemen Kualiti Pendidikan Berdasarkan Persepsi Guru

No	Item	Min	Sisihan piawai	Tahap
5	Saya percaya bahawa sistem disiplin boleh membantu para pelajar memperoleh yang terbaik di dalam pendidikan mereka	2.66	0.49	Tinggi
6	Sekolah saya memberikan pendidikan yang berkualiti kepada para pelajar	2.38	0.50	Sederhana
12	Saya menggalakkan rakan-rakan untuk menghantar anak-anak mereka untuk belajar di sekolah saya	2.06	0.45	Sederhana
16	Saya menggalakkan rakan sejawat untuk turut berkhidmat atau mengajar di sekolah yang sama.	2.08	0.50	Sederhana
24	Sekolah saya merupakan tempat yang baik untuk bekerja	2.10	0.38	Sederhana
30	Terdapat tahap pencapaian pelajar yang baik di sekolah saya.	2.24	0.47	Sederhana
Kualiti pendidikan		2.25	0.3105	Sederhana

Daripada jadual 4.10, dapatan tahap analisis persekitaran kualiti pendidikan menunjukkan lima item berada pada tahap sederhana. Satu item pula berada pada tahap tinggi dengan nilai min 2.66 iaitu item no. 5 berkenaan maklumbalas responden terhadap pengaruh sistem disiplin ke atas pendidikan yang terbaik di kalangan pelajar. Secara keseluruhan, analisis berada pada tahap sederhana dengan nilai min 2.25 dan menunjukkan bahawa responden bersetuju terhadap prestasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi persekitaran kualiti pendidikan di sekolah.

4.4.6 Tahap Analisis Elemen Persekitaran Sokongan Professional Berdasarkan Persepsi Guru

Analisis bahagian ini mengandungi lima item berhubung penilaian guru-guru terhadap sokongan yang diberikan oleh pihak pentadbiran serta komuniti dalam melaksanakan tanggungjawab di sekolah.

Jadual 4.11 : Tahap Analisis Elemen Sokongan Profesional Berdasarkan Persepsi Guru

No	Item	Min	Sisihan piawai	Tahap
13	Saya akan mendapat bantuan daripada rakan sejawat apabila memerlukannya	2.46	0.50	Tinggi
20	Saya mendapat sokongan daripada guru besar apabila memerlukannya.	2.35	0.51	Sederhana
21	Saya berpuashati dengan penglibatan komuniti bukan ibu bapa di dalam aktiviti dan program pendidikan di sekolah	1.71	0.52	Sederhana
25	Saya mendapat sokongan daripada guru penolong kanan apabila memerlukannya	2.23	0.55	Sederhana
28	Saya berpuashati terhadap penglibatan ibu bapa di dalam aktiviti dan program pendidikan di sekolah.	1.78	0.51	Sederhana
Sokongan profesional		2.11	0.3444	Sederhana

Jadual 4.11 menunjukkan empat item berada pada tahap sederhana manakala satu item berada pada tahap tinggi. Item yang berada pada tahap tinggi ialah item no. 13 berhubung maklumbalas responden terhadap bantuan daripada rakan sejawat apabila diperlukan. Secara keseluruhannya, analisis sokongan profesional berada pada tahap sederhana dengan nilai min 2.11 dan menggambarkan bahawa guru-guru mendapat sokongan profesional yang diperlukan daripada pelbagai pihak bagi membantu meningkatkan pencapaian sendiri serta sekolah.

4.4.7 Tahap Analisis Elemen Pihak Pengurusan Berdasarkan Persepsi Guru

Analisis bahagian ini mengandungi tiga item untuk melihat persepsi guru terhadap pihak pengurusan sekolah melalui komunikasi, galakan serta peluang yang diberikan.

Jadual 4.12 : Tahap Analisis Elemen Pihak Pengurusan Berdasarkan Persepsi Guru

No	Item	Min	Sisihan piawai	Tahap
7	Secara am, saya berpuashati dengan pihak pengurusan sekolah	2.22	0.50	Sederhana
14	Saya mendapat peluang yang secukupnya untuk mengemukakan pendapat atau pandangan kepada pihak pengurusan sekolah	2.13	0.51	Sederhana
29	Saya menerima komunikasi yang mencukupi daripada pihak pengurusan sekolah.	2.09	0.44	Sederhana
Pihak pengurusan		2.15	0.3888	Sederhana

Jadual 4.12 menunjukkan kesemua item yang dikaji berada pada tahap sederhana dengan nilai min keseluruhan 2.15. Ini menggambarkan bahawa guru-guru bersetuju terhadap pihak pengurusan sekolah masing-masing.

4.4.8 Tahap Analisis Elemen Am Berdasarkan Persepsi Guru

Analisis bahagian ini mengandungi satu item yang untuk melihat perbandingan kepuasan mengajar di kalangan guru pada tahun ini dengan tahun lepas.

Jadual 4.13 : Tahap Analisis Elemen Am Berdasarkan Persepsi Guru

No	Item	Min	Sisihan piawai	Tahap
8	Kepuasan mengajar di sekolah ini adalah lebih baik daripada tahun lalu.	2.22	0.54	Sederhana
Am		2.22	0.5422	Sederhana

Berdasarkan jadual 4.13, secara keseluruhannya guru-guru berpuashati dengan tahap pengajaran tahun semasa berbanding tahun sebelumnya dengan nilai min 2.22.

4.5 Tahap Analisis Persekitaran Dalaman Sekolah Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis bahagian ini dibuat berdasarkan pengkelasan tujuh elemen yang dibuat ke atas 30 soalan bahagian B soal selidik dan akan menghuraikan persoalan berhubung tahap analisis persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi pelajar. Penerangan tentang tahap analisis ini dibuat berdasarkan taburan kekerapan dan skor min bagi item persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi pelajar.

4.5.1 Tahap Analisis Elemen Persekitaran Dalaman Sekolah Secara Keseluruhan Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis ini dibuat ke atas semua elemen persekitaran dalaman sekolah untuk melihat persepsi pelajar secara menyeluruh.

Jadual 4.14 : Tahap Analisis Elemen Persekitaran Dalam Sekolah Secara Keseluruhan Berdasarkan Persepsi Pelajar

Item	Min	Sisihan piawai	Tahap
Pengajaran-pembelajaran	2.48	0.3268	Tinggi
Kepuasan terhadap staf	2.51	0.3113	Tinggi
Komunikasi	2.39	0.4258	Sederhana
Tingkah laku	1.98	0.3521	Sederhana
Kemudahan	2.36	0.3958	Sederhana
Peluang yang sama	2.18	0.4621	Sederhana
Am	2.35	0.4211	Sederhana
Keseluruhan	2.34	0.2593	Sederhana

Daripada jadual 4.14 di atas, terdapat lima item berada pada tahap sederhana iaitu item komunikasi (nilai min 2.39), tingkah laku (nilai min 1.98), kemudahan (nilai min 2.36), peluang yang sama (nilai min 2.18) dan am (nilai min 2.35). 2 item pula berada pada tahap tinggi iaitu item pengajaran-pembelajaran (nilai min 2.48) dan kepuasan terhadap staf (nilai min 2.51).

Item kepuasan terhadap staf mempunyai nilai min paling tinggi (2.51) dan ianya menggambarkan para pelajar sangat berpuashati terhadap kerjasama dan hubungan baik yang diberikan oleh pihak staf sekolah manakala item tingkah laku mempunyai nilai min paling rendah (1.98). Ini menunjukkan walaupun item ini berada pada tahap sederhana, masih terdapat elemen-elemen yang perlu diperbaiki untuk mewujudkan tingkah laku yang lebih baik di persekitaran pelajar. Secara keseluruhannya, persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi pelajar berada pada tahap sederhana dengan nilai min 2.34 (sisihan piawai 0.2593).

4.5.2 Tahap Analisis Elemen Pengajaran-Pembelajaran Berdasarkan Persepsi Pelajar

Bahagian ini mengandungi tujuh item bagi mengenalpasti penilaian pelajar terhadap kualiti pengajaran-pembelajaran di sekolah. Persoalan yang diajukan mencakupi penggunaan masa dalam usaha meningkatkan kemahiran pembelajaran pelajar, jumlah dan beban aktiviti pengukuhan pembelajaran, persekitaran kelas dan program penilaian yang dilakukan oleh pihak sekolah.

Jadual 4.15 : Tahap Analisis Elemen Pengajaran-Pembelajaran Berdasarkan Persepsi Pelajar

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
1	Saya menggunakan masa yang secukupnya bagi mempelajari kemahiran-kemahiran asas seperti membaca, menulis dan mengira di sekolah.	2.41	0.49	Tinggi
4	Saya diberikan kerja rumah yang betul oleh cikgu.	2.62	0.51	Tinggi
9	Saya diberikan kerja-kerja yang sesuai oleh guru bagi menguji keupayaan saya.	2.63	0.53	Tinggi
11	Saya diberikan jumlah kerja rumah yang sesuai.	2.44	0.59	Tinggi
15	Saya diberikan jumlah kerja rumah yang sesuai.	2.45	0.55	Tinggi
18	Saya senang hati dengan saiz kelas sedia ada iaitu bilangan pelajar di dalam kelas	2.38	0.64	Sederhana
23	Saya senang hati dengan cara pencapaian saya diiktiraf.	2.40	0.56	Tinggi
Pengajaran-pembelajaran		2.47	0.3268	Tinggi

Jadual 4.15 menunjukkan tahap analisis persepsi pelajar terhadap pengajaran-pembelajaran di sekolah. enam item berada pada tahap tinggi manakala satu item pada tahap rendah. Item yang berada pada tahap sederhana ialah item no. 15 berhubung maklumbalas pelajar tentang kepuasan terhadap cara kerja mereka

dinilai. Secara keseluruhannya, pengajaran-pembelajaran berdasarkan persepsi pelajar berada pada tahap tinggi dengan nilai min 2.47 (sisihan piawai = 0.3268). Ini menunjukkan para pelajar amat setuju terhadap pengajaran-pembelajaran mereka di sekolah.

4.5.3 Tahap Analisis Elemen Kepuasan Terhadap Staf Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis bahagian ini mengandungi enam item bagi melihat kepuasan dan hubungan pelajar terhadap guru besar, guru penolong kanan, kakitangan sokongan, guru-guru di sekolah.

Jadual 4.16 : Tahap Analisis Elemen Kepuasan Terhadap Staf Berdasarkan Persepsi Pelajar

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
2	Saya berpuashati dengan kerjasama kakitangan sokongan sekolah kepada pelajar seperti kerani, pengawal keselamatan dan tukang kebun.	2.43	0.54	Tinggi
10	Secara keseluruhan, guru-guru meminati saya.	2.06	0.54	Sederhana
17	Saya berpuashati dengan guru besar sekolah.	2.71	0.53	Tinggi
19	Saya berpuashati dengan bantuan yang diberikan oleh guru apabila saya tidak faham terhadap tugas yang diberikan.	2.60	0.54	Tinggi
22	Saya berpuashati terhadap guru penolong kanan sekolah saya	2.63	0.53	Tinggi
26	Saya berpuashati dengan guru saya.	2.63	0.55	Tinggi
Kepuasan terhadap staf		2.51	0.3113	Tinggi

Jadual 4.16 menunjukkan persepsi kepuasan terhadap staf di kalangan pelajar. Daripada 6 item yang dikaji, lima item berada pada tahap tinggi dan satu item berada pada tahap sederhana dengan nilai min 2.06 iaitu item no.10 yang mengkaji

maklumbalas pelajar secara keseluruhan, samada guru-guru meminati mereka. Secara keseluruhan, kepuasan terhadap staf di kalangan pelajar berada pada tahap tinggi dengan nilai min 2.51 (sisihan piawai = 0.3113). Ini menjelaskan bahawa para pelajar sangat setuju dan berpuashati terhadap hubungan dengan staf sekolah.

4.5.4 Tahap Analisis Elemen Komunikasi Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis terhadap dua item di bahagian ini untuk melihat persepsi pelajar terhadap elemen komunikasi yang wujud di sekolah. Dapatan analisis bahagian ini meliputi persepsi pelajar terhadap tanggapan komunikasi di antara pelajar dan guru-guru yang berperanan sebagai penghubung atau penyampai perkembangan mereka di sekolah kepada ibu bapa di samping hak mereka untuk bersuara di sekolah.

Jadual 4.17 : Tahap Analisis Elemen Komunikasi Berdasarkan Persepsi Pelajar

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
3	Saya berpuashati dengan makluman yang diberikan pihak sekolah kepada ibu bapa saya tentang cara belajar saya di sekolah.	2.48	0.55	Tinggi
27	Secara am, saya berpuashati dengan peluang yang diberikan oleh sekolah untuk saya menyuarakan pendapat dan membuat keputusan yang berkaitan dengan saya di sekolah.	2.30	0.58	Sederhana
Komunikasi		2.39	0.4258	Sederhana

Jadual 4.17 menunjukkan tahap analisis komunikasi berdasarkan persepsi pelajar. Didapati satu item berada pada tahap tinggi manakala satu item berada pada tahap sederhana. Secara keseluruhan, komunikasi berdasarkan persepsi pelajar berada pada tahap sederhana dengan nilai min 2.39 (sisihan piawai = 0.4258). Ini menggambarkan pelajar bersetuju terhadap komunikasi di sekolah yang menggalakkan komunikasi yang positif di antara sekolah dengan ibu bapa dan hak untuk bersuara di kalangan pelajar di dalam sekolah.

4.5.5 Tahap Analisis Elemen Tingkah Laku Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis bahagian ini mengandungi lima item bagi menilai persepsi pelajar terhadap kepuasan tingkah laku di kalangan rakan-rakan pelajar, peranan peraturan di dalam mengawal kehadiran dan tingkah laku pelajar.

Jadual 4.18 : Tahap Analisis Elemen Tingkah Laku Berdasarkan Persepsi Pelajar

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
6	Saya berpuashati dengan tingkah laku para pelajar lain di dalam kelas	1.62	0.62	Rendah
12	Saya berpuashati dengan tingkah laku para pelajar lain di luar kelas	1.42	0.57	Rendah
16	Saya berpuashati dengan peraturan-peraturan sekolah.	2.59	0.52	Tinggi
24	Saya berpuashati dengan perlakuan para pelajar lain terhadap saya	1.75	0.66	Sederhana
30	Peraturan berkenaan kehadiran di sekolah dilaksanakan dengan adil	2.53	0.57	Tinggi
Tingkah laku		1.98	0.3521	Sederhana

Berdasarkan jadual 4.18 di atas, didapati dua item berada pada tahap rendah, satu item berada pada tahap sederhana manakala dua tahap berada pada tahap tinggi. Item 6 (nilai min 1.62 = rendah) menunjukkan persepsi pelajar terhadap tingkah laku di dalam kelas manakala item 12 (nilai min 1.42 = rendah) menunjukkan persepsi pelajar terhadap tingkah laku di luar kelas. Item 24 (nilai min 1.75 = sederhana) menggambarkan perlakuan pelajar lain terhadap responden manakala item 16 (nilai min 2.59) dan item 30 (nilai min 2.53) yang berada pada tahap tinggi menggambarkan kepuasan pelajar terhadap peranan dan keadilan peraturan di dalam mengawal tingkah laku dan kehadiran pelajar. Secara keseluruhannya, pelajar bersetuju terhadap tingkah laku di sekolah dengan nilai min 1.9790 (sisihan piawai = 0.3521)

4.5.6 Tahap Analisis Elemen Kemudahan Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis bahagian ini mengandungi lima item untuk melihat persepsi pelajar terhadap kemudahan dan kelengkapan yang disediakan serta pengurusannya di sekolah, perkhidmatan perpustakaan, kebersihan dan aktiviti-aktiviti tambahan yang disediakan di sekolah.

Jadual 4.19 : Tahap Analisis Elemen Kemudahan Berdasarkan Persepsi Pelajar

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
5	Saya berpuashati dengan kemudahan kantin dan waktu rehat di sekolah.	2.31	0.64	Sederhana
13	Saya berpuashati dengan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan sekolah.	2.42	0.60	Tinggi
20	Saya berpuashati dengan aktiviti kokurikulum di sekolah (sukan, kelab, badan beruniform dll).	2.59	0.57	Tinggi
25	Saya berpuashati dengan bangunan sekolah, kawasan persekitaran dan kelengkapan yang disediakan.	2.42	0.58	Tinggi
28	Saya berpuashati dengan kebersihan sekolah.	2.09	0.69	Sederhana
Kemudahan		2.36	0.3958	Sederhana

Melalui jadual 4.19, tiga item kemudahan berdasarkan persepsi pelajar berada pada tahap tinggi (item 13, 20 & 25) manakala dua item berada pada tahap sederhana. Item sederhana ialah item 5 tentang kepuasan pelajar terhadap pengurusan waktu rehat tengahari di sekolah dengan nilai min 2.31 dan item 28 berkaitan kepuasan pelajar terhadap kebersihan sekolah. Secara keseluruhannya, kemudahan di sekolah berada pada tahap sederhana dengan nilai 2.364 (sisihan piawai = 0.3958) dan menunjukkan pelajar bersetuju terhadap tahap kemudahan yang disediakan di sekolah.

4.5.7 Tahap Analisis Elemen Peluang Yang Sama Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis bahagian ini mengandungi tiga item bagi melihat penilaian pelajar terhadap kesaksamaan peluang yang diperolehi di sekolah samada kesaksamaan peluang di dalam kelas, keadilan daripada guru dan tanggapan penghargaan pandangan pelajar oleh pihak staf sekolah.

Jadual 4.20 : Tahap Analisis Elemen Peluang Yang Sama Berdasarkan Persepsi Pelajar

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
8	Pandangan dan pendapat saya dihargai oleh staf sekolah.	2.07	0.54	Sederhana
14	Guru-guru berlaku adil kepada saya.	2.46	0.58	Tinggi
29	Saya mendapat peluang yang sama seperti pelajar lain untuk melakukan apa sahaja di dalam kelas.	2.00	0.77	Sederhana
Peluang yang sama		2.18	0.4211	Sederhana

Berdasarkan jadual 4.20 di atas, didapati dua item berada pada tahap sederhana manakala satu item berada pada tahap tinggi. Item 14 yang berada pada tahap tinggi mempunyai nilai min 2.46 menunjukkan secara keseluruhannya guru-guru berlaku adil kepada pelajar. Keseluruhannya peluang yang sama berada pada tahap sederhana dengan nilai min 2.1775 (sisihan piawai = 0.4211) dan menggambarkan pelajar bersetuju terhadap kesaksamaan peluang yang diberikan di sekolah.

4.5.8 Tahap Analisis Elemen Am Berdasarkan Persepsi Pelajar

Analisis bahagian ini mengandungi dua item untuk menilai tahap kepuasan serta penghargaan pelajar secara menyeluruh sepanjang berada di sekolah masing-masing.

Jadual 4.21 : Tahap Analisis Elemen Am Berdasarkan Persepsi Pelajar

No	Item	Min	S. piawai	Tahap
7	Saya menggalakkan rakan-rakan lain untuk masuk ke sekolah saya.	2.14	0.72	Sederhana
21	Secara am, saya berpuashati dengan sekolah saya	2.56	0.51	Tinggi
Am		2.35	0.4621	Sederhana

Berdasarkan jadual 4.21, satu item berada pada tahap sederhana iaitu item 7 berhubung kesediaan pelajar memperaku sekolah kepada kawan lain dengan nilai min 2.14. 1 item pula berada pada tahap tinggi iaitu item 21 yang melihat kepuasan pelajar secara keseluruhan terhadap sekolah dengan nilai min 2.56. Secara keseluruhannya, pelajar bersetuju secara am terhadap sekolah dengan nilai min 2.35 (sisihan piawai 0.4621).

4.6 Analisis Inferensi

Analisis inferensi dilakukan berdasarkan bagi menguji hipotesis nol yang telah dibentuk di dalam bab satu. Berikut adalah hasil ujian yang telah dilakukan.

4.6.1 Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalaman Sekolah Berdasarkan Jantina Guru (Hipotesis Nol 1)

Bagi memastikan samada terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan guru berdasarkan jantina iaitu lelaki dan perempuan ke atas persepsi persekitaran dalaman sekolah, maka analisa ujian-t dijalankan ke atas keseluruhan aspek persepsi guru dan dapatannya adalah seperti berikut:-

Jadual 4.22 : Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Jantina Guru.

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
Keseluruhan guru	Equal variances assumed	5.220	0.24	1.217	150
	Equal variances not assumed			1.056	49.952

* Signifikan pada nilai $p = 0.05$

Berdasarkan jadual 4.22, didapati nilai signifikan (0.24) yang diperolehi lebih besar daripada aras keertian yang ditetapkan (0.05). Ini bermakna hipotesis nol 1 gagal ditolak dan menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah di kalangan guru berdasarkan jantina mereka. Hasil analisis juga menjelaskan bahawa nilai min populasi bagi kedua-dua kumpulan yang dibandingkan adalah sama.

4.6.2 Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Pengalaman Guru (Hipotesis Nol 2)

Analisis varians (ANOVA) dijalankan bagi menentukan samada terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan guru berdasarkan pengalaman mengajar (kurang 3 tahun, 3 hingga 10 tahun, 11 hingga 20 tahun dan lebih 20 tahun) di sekolah masing-masing ke atas persepsi secara keseluruhan terhadap persekitaran dalaman sekolah. Dapatannya adalah seperti berikut:-

Jadual 4.23 : Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Pengalaman Mengajar Guru

Pengalaman	Jumlah kuasa dua	Varian	F	Signifikan
Antara kumpulan	0.086	3	0.349	0.790
Dalam kumpulan	12.176	148		
Jumlah	12.262	151		

* Signifikan pada nilai $p < 0.05$

Jadual 4.23 menunjukkan nilai p yang diperolehi adalah 0.790 dan aras signifikan yang ditetapkan iaitu 0.05. Oleh sebab nilai p yang diperolehi adalah lebih besar daripada nilai aras signifikan maka, hipotesis nol 2 gagal ditolak. Ini menunjukkan bahawa tidak wujud perbezaan yang signifikan antara pengalaman mengajar ke atas persepsi guru terhadap persekitaran dalaman sekolah.

4.6.3 Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Jawatan Guru Di Sekolah (Hipotesis Nol 3)

Bagi menentukan samada terdapat perbezaan yang signifikan ke atas persepsi persekitaran dalaman sekolah secara keseluruhan. di kalangan guru berdasarkan jawatan yang disandang di sekolah (guru matapelajaran, ketua panitia, guru kaunseling, guru disiplin dan lain-lain), maka analisis varian (ANOVA) telah pun dijalankan. Berikut adalah dapatannya:-

Jadual 4.24 : Analisis Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Jawatan

Jawatan	Jumlah kuasa dua	Varian	F	Signifikan
Antara kumpulan	0.811	4	2.603	0.38
Dalam kumpulan	11.451	147		
Jumlah	12.262	151		

* Signifikan pada nilai $p < 0.05$

Jadual 4.24 menunjukkan nilai p yang diperolehi adalah 0.38 dan aras signifikan yang ditetapkan iaitu 0.05. Nilai p yang diperolehi adalah lebih besar daripada nilai aras signifikan, justeru hipotesis nol 3 gagal ditolak. Ini menunjukkan bahawa tidak wujud perbezaan yang signifikan antara jawatan ke atas persepsi guru terhadap persekitaran dalaman sekolah.

4.6.4 Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalaman Sekolah Berdasarkan Jantina Pelajar (Hipotesis Nol 4)

Bagi memastikan samada terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan pelajar ke atas keseluruhan aspek persepsi persekitaran dalaman sekolah berdasarkan jantina iaitu lelaki dan perempuan, maka analisa ujian-t dijalankan pelajar dan dapatannya adalah seperti berikut:-

Jadual 4.25 : Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalaman Sekolah Berdasarkan Jantina Pelajar

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
Keseluruhan pelajar	Equal variances assumed	0.491	0.484	0.966	198
	Equal variances not assumed			0.977	191.937

* Signifikan pada nilai $p = 0.05$

Berdasarkan jadual 4.25, didapati nilai signifikan (0.484) yang diperolehi lebih besar daripada aras keertian yang ditetapkan (0.05), maka hipotesis nol 4 berjaya diterima. Ini bermakna bahawa nilai min populasi bagi kedua-dua kumpulan yang dibandingkan adalah sama. Dengan kata lain, tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap persepsi persekitaran dalaman sekolah di kalangan pelajar berdasarkan jantina mereka.

4.6.5 Analisis Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Tempoh Belajar Di Sekolah (Hipotesis Nol 5)

Bagi menentukan samada terdapat perbezaan yang signifikan ke atas persepsi persekitaran sekolah secara keseluruhan di kalangan pelajar berdasarkan tempoh belajar di sekolah (kurang 1 tahun, 1 hingga 3 tahun, 4 hingga 6 tahun), maka analisis varian (ANOVA) telah pun dijalankan Berikut adalah dapatannya:-

Jadual 4.26 : Perbezaan Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Berdasarkan Tempoh Belajar Di Sekolah

Tempoh Belajar	Jumlah kuasa dua	Varian	F	Signifikan
Antara kumpulan	0.140	2	1.044	0.354
Dalam kumpulan	13.236	197		
Jumlah	13.376	199		

* Signifikan pada nilai $p < 0.05$

Jadual 4.26 menunjukkan nilai p yang diperolehi adalah 0.354 dan aras signifikan yang ditetapkan iaitu 0.05. Nilai p yang diperolehi adalah lebih besar daripada nilai aras signifikan. Justeru itu, hipotesis nol 5 gagal ditolak. Ini menjelaskan bahawa tidak wujud perbezaan yang signifikan antara tempoh belajar di sekolah ke atas persepsi pelajar terhadap persekitaran dalam sekolah.

BAB V

RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini mengemukakan rumusan dan perbincangan dapatan yang diperolehi daripada kajian yang telah dilakukan. Rumusan dan perbincangan yang akan dibuat adalah berdasarkan objektif yang telah dibentuk di awal penulisan kajian. Berdasarkan rumusan dan perbincangan yang dibuat, beberapa aplikasi kajian dan cadangan seterusnya diutarakan di akhir bab untuk dikongsi dan dikembangkan pada masa akan datang.

5.2 Rumusan Dapatan

Kepentingan pengurusan pemasaran sekolah yang semakin ketara pada hari ini secara tidak langsung menggesa pihak sekolah untuk menangani pengurusan sekolah secara berkesan. Sebagai langkah pertama, pihak sekolah perlu melakukan analisis persekitaran sekolah bagi mendapatkan maklumat berhubung pencapaian dan kedudukan sebenar sesebuah organisasi. Sehubungan itu, penyelidikan ini dilaksanakan bagi melihat persepsi guru dan pelajar ke atas persekitaran dalaman sekolah selaku sebahagian daripada pihak dalaman yang terlibat dengan pendidikan.

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah tinjauan melalui soal selidik bagi mendapatkan pandangan responden berhubung persekitaran sekolah masing-masing. Seterusnya, analisis kekerapan peratus dan min digunakan bagi mengukur tahap semua skor. Ujian-t dan ANOVA telah digunakan untuk melihat perbezaan antara latar belakang responden ke atas persepsi mereka terhadap persekitaran dalaman sekolah.

Tahap analisis persekitaran dalaman (komunikasi, persekitaran kerja, persekitaran profesional, kualiti pendidikan, sokongan profesional, pihak pengurusan dan am) sekolah berdasarkan persepsi guru adalah berada pada tahap sederhana. Tahap persepsi persekitaran dalaman (pengajaran-pembelajaran, komunikasi, tingkah laku, kemudahan, peluang yang sama dan am) sekolah menurut pelajar juga di tahap sederhana.

Berdasarkan analisis perbezaan yang dilakukan, didapati semua faktor latar belakang guru iaitu jantina, pengalaman mengajar dan jawatan di sekolah serta latar belakang pelajar iaitu jantina dan tempoh belajar di sekolah menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan terhadap persepsi ke atas elemen-elemen atau faktor-faktor persekitaran dalaman sekolah.

5.3 Perbincangan

Bagi mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kajian yang dilakukan, perbincangan akan dibuat berdasarkan kepada enam persoalan yang diutarakan di dalam bab satu, iaitu:-

5.3.1 Tahap Analisis Persekitaran Dalaman Sekolah Berdasarkan Persepsi Guru.

Hasil kajian mendapati bahawa tahap analisis persekitaran dalaman sekolah berdasarkan persepsi guru adalah sederhana. Ini menunjukkan guru-guru bersetuju

terhadap faktor-faktor persekitaran dalaman sekolah iaitu komunikasi, persekitaran kerja, persekitaran profesional, kualiti pendidikan, sokongan profesional, pihak pengurusan dan am yang dijadikan elemen penilaian persepsi.

Faktor kualiti pendidikan dilihat sebagai elemen yang mempunyai persepsi paling positif di kalangan guru meliputi kepercayaan dan pegangan guru terhadap pengaruh sistem disiplin kepada pendidikan pelajar, pengaruh ciri-ciri pengambilan terhadap pencapaian pelajar, keadaan sekolah yang menggalakkan pelaksanaan tugas guru, kesanggupan guru untuk memperakui sekolah masing-masing kepada rakan-rakan lain dan keyakinan guru terhadap pemberian pendidikan yang berkualiti terhadap pelajar.

Dapatan ini selari dengan kenyataan yang diutarakan oleh AL Ramaian (1995) di mana beliau berpendapat bahawa prestasi guru amat berkait rapat dengan pencapaian pelajar. Selain daripada itu, kenyataan Ketua Pengarah Pendidikan, Datuk Dr. Abdul Shukor apabila beliau menyatakan bahawa guru berkesan berupaya membina minda pelajar untuk kecemerlangan akademik melalui keupayaan membentuk perwatakan murid dengan pelbagai keteguhan nilai diri seperti bermoral, berakhlak mulia, berketerampilan dan mampu menyesuaikan diri dengan pelbagai situasi juga seimbang dengan dapatan kajian.

Faktor persekitaran kerja pula mempunyai persepsi paling kurang memuaskan secara keseluruhan iaitu mencakupi persepsi berhubung kemudahan bilik staf, kelengkapan bilik pengajaran, kelengkapan bahan pengajaran, bilangan pelajar di dalam kelas dan kemudahan perpustakaan di sekolah. Hasil kajian ini selari dengan kenyataan yang dikemukakan oleh Hamzah (1994) berhubung persekitaran kerja yang meliputi semua bentuk hubungan faktor fizikal, psikologi dan sosial, suasana dan kejadian yang berlaku di tempat kerja mempengaruhi organisasi dan pekerja. Dapatan ini juga menyamai kajian oleh Oldham (1987) yang mendapati keadaan fizikal tempat kerja yang kurang selesa menyebabkan wujud ketidakpuasan kerja di kalangan kerani.

Berdasarkan dapatan yang kontra ini, ianya jelas menunjukkan bahawa walaupun guru-guru kurang berpuashati terhadap persekitaran kerja mereka tetapi

mereka berusaha meningkatkan kualiti pendidikan yang ditawarkan kepada pelajar. Oleh yang demikian pihak sekolah perlu prihatin untuk menyeimbangi keperluan kedua-dua pihak iaitu guru dan pelajar di dalam usaha meningkatkan prestasi serta keberkesanan sekolah. Hasil kajian ini bercanggah dengan pendapat yang diutarakan oleh Pevett (1986) yang menyatakan suasana pekerjaan yang baik mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja manakala keadaan pekerjaan yang rutin dan memberi tekanan mempunyai kaitan yang negatif ke atas kepuasan kerja..

Walaupun persepsi keseluruhan guru berada pada tahap sederhana, namun terdapat dua item yang mendapat persepsi tahap tinggi, iaitu kepercayaan terhadap pengaruh sistem disiplin kepada pendidikan pelajar (item kualiti pendidikan) dan bantuan daripada rakan-rakan sejawat kepada guru-guru (item sokongan professional). Oleh yang demikian, pihak pengurusan sekolah perlu memberi penekanan terhadap peranan disiplin dalam menjamin keutuhan proses pembelajaran dan pendidikan di kalangan pelajar dan warga sekolah keseluruhannya. Keutamaan peranan disiplin ini dibuktikan melalui dapatan kajian yang dilakukan oleh Rutter apabila beliau dapat mengenalpasti faktor yang menyumbang kepada kejayaan dua belas sekolah di kota London iaitu melalui kadar kehadiran yang tinggi, kelakuan baik dan rendah aras delinkuen, Reynolds (1992).

Sokongan rakan sejawat di kalangan guru juga dilihat sebagai salah satu penyumbang ke arah pembentukan persekitaran profesional guru yang positif dan secara tidak langsung dapat membantu melancarkan usaha pihak sekolah di dalam memberikan pendidikan yang berkualiti kepada pelajar khususnya. Dapatan ini selari dengan pendapat Herzberg et al. (1959) di mana beliau menyatakan interaksi sosial di tempat kerja adalah punca kepuasan di kalangan pekerja. Khaleque dan Rahman (1987) pula mendapati hubungan yang baik dengan rakan pekerja merupakan faktor utama bagi meningkatkan kepuasan kerja.

Walau bagaimanapun, terdapat ketidakseimbangan persepsi di kalangan guru apabila terdapat empat persepsi yang berada pada tahap rendah. Antara item-item persepsi tersebut ialah kekurangan maklumat daripada ibu bapa kepada para pelajar berhubung jangkaan tingkah laku anak-anak mereka (item komunikasi), kemudahan bilik guru yang kurang memuaskan, bilangan pelajar yang dilihat tidak sesuai di

dalam kelas (item persekitaran kerja) dan agihan bebanan tugas yang kurang adil (item persekitaran profesional). Oleh yang demikian, pihak pengurusan sekolah perlu mengambil serius terhadap perkara ini dan berusaha untuk mencari jalan keluar yang lebih terancang dan konsiten. Elemen persekitaran kerja khususnya dilihat perlu diberi penekanan kerana ianya amat berkait rapat dengan mutu pelaksanaan dan penyampaian ilmu oleh guru.

Berdasarkan dapatan kajian yang dilakukan, jelas menunjukkan bahawa sekiranya pihak sekolah membuat perancangan perubahan atau peningkatan ke atas mana-mana elemen persekitaran dalaman, ianya akan memberi impak kepada elemen lain secara langsung dan selari. Selain daripada itu, hasil analisis ini juga menggambarkan secara keseluruhan pihak sekolah masih berada jauh daripada kualiti pengurusan berkesan. Oleh yang demikian, pihak sekolah khususnya melalui peranan yang dilakukan oleh pihak guru sendiri, perlu melipatgandakan usaha dan kerjasama berpasukan secara efektif bagi memastikan kualiti pengurusan sekolah dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

Melalui elemen-elemen yang telah dikenalpasti, pihak sekolah perlu merancang pelan tindakan ke arah penambahbaikan dan mewujudkan persekitaran sekolah yang positif serta merangsang suasana pembelajaran yang menyeluruh bukan sahaja di kalangan pelajar tetapi menjangkau semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak di dalam dunia pendidikan. Selaku organisasi yang berorientasikan pendidikan, pihak sekolah seharusnya mampu menjadi teraju utama di dalam merealisasikan organisasi pembelajaran (learning organization) yang menggalak serta mengamalkan konsep pembelajaran sepanjang hayat (life long learning).

5.3.2 Tahap Analisis Persekitaran Dalaman Sekolah Berdasarkan Persepsi Pelajar

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, didapati persepsi pelajar terhadap persekitaran dalaman sekolah berada pada tahap sederhana. Ini menggambarkan bahawa para pelajar pada keseluruhannya bersetuju terhadap semua faktor

persekitaran dalaman sekolah yang terdiri daripada pengajaran-pembelajaran, kepuasan terhadap staf, komunikasi, tingkah laku, kemudahan, peluang yang sama dan am yang dijadikan elemen kajian.

Melalui hasil analisis juga, didapati dua faktor persekitaran dalaman sekolah berada pada tahap tinggi iaitu faktor pengajaran-pembelajaran dan kepuasan terhadap staf. Persepsi positif pelajar terhadap faktor pengajaran-pembelajaran meliputi penggunaan masa yang mencukupi di kalangan pelajar untuk kemahiran asas, pemberian jenis dan jumlah kerja sekolah yang sesuai, kepuasan pelajar terhadap cara kerja dan pencapaian mereka dinilai serta diakui, saiz dan bilangan pelajar di dalam kelas dan pemberian kerja-kerja yang mencabar di kalangan pelajar. Dapatan ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Edmonds (1979) di mana beliau berpendapat antara sifat sekolah yang boleh membantu keberkesanan dan kemajuan sekolah ialah iklim yang selamat dan berdisiplin serta merangsang pembelajaran dan penekanan ke atas pengajaran kemahiran asas.

Kepuasan terhadap staf pula menggambarkan kejayaan sekolah mendokong pendapat yang dinyatakan oleh Lynton Gray (1991) yang percaya terhadap aktiviti pembangunan kemahiran kakitangan organisasi serta peranan 'customer care' di dalam proses pemasaran sekolah. Keupayaan kakitangan melaksana tugas secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pelajar selaku pelanggan. Sebagai elemen utama proses perkhidmatan di sekolah, ianya dilihat sebagai faktor utama ke arah pencapaian kepuasan di kalangan pelajar selaku pelanggan.

Tahap persetujuan pelajar yang tinggi ini dapat dilihat selari dengan usaha pihak guru untuk mengekal serta meningkatkan kualiti pendidikan di sekolah. Situasi ini mencerminkan keseimbangan pendapat dan persetujuan di antara dua pihak yang terlibat secara langsung dengan pendidikan di sekolah. Dengan ini juga dipercayai bahawa sekiranya pihak sekolah terus memberi penekanan terhadap mutu pengajaran-pembelajaran, secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan serta persepsi positif di kalangan pelajar.

Faktor kepuasan terhadap staf pula merangkumi kepuasan pelajar terhadap guru besar, guru penolong kanan, kakitangan sokongan dan guru-guru melalui

kerjasama serta bantuan dan minat yang ditunjukkan kepada pelajar. Ini mencerminkan bahawa hubungan baik yang ditonjolkan daripada setiap pihak di sekolah telah berjaya mewujudkan persekitaran pendidikan yang positif. Selain aspek pengajaran-pembelajaran, semangat kekitaan yang ditunjukkan oleh kakitangan sekolah juga berjaya memberi kepuasan kepada pelajar di dalam mengharungi dunia pendidikan di sekolah masing-masing.

Dapatan ini dilihat selari dengan pendapat Howard et al. (1987) dimana beliau berpendapat pihak sekolah perlu menekankan lapan faktor utama di dalam mewujudkan iklim sekolah yang positif, antaranya ialah saling menghormati idea orang lain, percaya-mempercayai untuk meningkatkan bakat dan keyakinan setiap pihak serta semangat kekitaan untuk memastikan setiap individu di sekolah merasakan bahawa mereka adalah sebahagian daripada sekolah.

Walaupun hanya terdapat dua item yang mendapat persepsi rendah di kalangan pelajar, tetapi pihak sekolah tidak boleh memandang remeh perkara tersebut dan tidak berusaha untuk memperbaikinya. Item tersebut ialah tahap kepuasan yang rendah terhadap tingkah laku rakan-rakan pelajar di dalam mahupun di luar kelas. Sekiranya perkara ini tidak dibendung, usaha sekolah untuk melahirkan pelajar yang mempunyai peribadi murni sebagaimana yang disasarkan Falsafah Pendidikan Kebangsaan akan menghadapi kesulitan. Kewujudan persepsi kurang memuaskan terhadap tingkah laku

5.3.3 Perbezaan Faktor Latar Belakang Responden Ke Atas Persepsi Persekitaran Dalam Sekolah Di Kalangan Guru.

Hasil kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan guru berdasarkan faktor latar belakang iaitu jantina, pengalaman mengajar dan jawatan di sekolah ke atas persepsi mereka terhadap persekitaran dalam sekolah.

Kesimpulannya, guru-guru yang terlibat di dalam kajian tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan terhadap persepsi guru ke atas tujuh elemen (komunikasi, persekitaran kerja, persekitaran professional, kualiti pendidikan, sokongan professional, pihak pengurusan dan am) persekitaran dalaman sekolah berdasarkan faktor demografi samada jantina (lelaki atau perempuan), pengalaman mengajar (kurang 3 tahun, 3 ó 10 tahun, 10 ó 20 tahun atau lebih 20 tahun) ataupun jawatan (guru matapelajaran, ketua panitia, guru kaunseling, guru disiplin atau lain-lain) di sekolah.

5.3.4 Perbezaan Faktor Latar Belakang Responden Ke Atas Persepsi Persekitaran Dalaman Sekolah Di Kalangan Pelajar.

Secara keseluruhannya, hasil kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan pelajar ke atas persepsi mereka terhadap persekitaran dalaman sekolah berdasarkan faktor latar belakang iaitu jantina dan tempoh belajar di sekolah.

Kesimpulannya, persepsi ke atas tujuh elemen (pengajaran-pembelajaran, kepuasan terhadap staf, komunikasi, tingkah laku, kemudahan, peluang yang sama dan am) persekitaran dalaman sekolah tidak berbeza secara signifikan berdasarkan faktor demografi pelajar samada jantina (lelaki atau perempuan) mahupun tempoh belajar di sekolah (kurang 1 tahun, 1-3 tahun atau 4-6 tahun).

5.4 Implikasi Kajian Dan Cadangan Tindakan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, didapati para guru memberi persepsi kurang berpuashati terhadap persekitaran kerja. Sekiranya perkara ini tidak diperbaiki oleh pihak sekolah, ianya mungkin akan menjejaskan motivasi atau semangat juang di kalangan para guru untuk meningkatkan kualiti pendidikan sekolah. Selain daripada itu, para pelajar pula memberi respon yang kurang memuaskan terhadap tahap disiplin serta tingkah laku rakan-rakan pelajar di

sekolah. Oleh yang demikian, pihak sekolah seharusnya peka terhadap keadaan persekitaran sekolah samada di kalangan kakitangan mahupun pelajar bagi menjamin keberkesanan sekolah.

Melalui analisis ini juga menunjukkan bahawa penggembelangan tenaga secara bersepadu daripada semua pihak secara konsisten amat perlu bagi membuat analisis persekitaran sekolah samada secara dalaman mahupun luaran bagi mengenalpasti aspek-aspek yang boleh diperbaiki, ditingkatkan atau diubah untuk menggalakkan perkembangan dan kemajuan pendidikan yang diusahakan oleh sekolah. Berpandukan analisis yang dilakukan, pihak sekolah boleh mengetahui kedudukan semasa yang meliputi kelemahan, kekuatan, peluang dan ancaman yang boleh membantu sekolah mengatur strategi untuk jangka pendek mahupun jangka panjang.

Walaupun pada umumnya para guru kurang berpuashati terhadap persekitaran kerja, namun mereka tetap berusaha untuk meningkatkan kualiti pendidikan di kalangan pelajar bagi menjamin pencapaian sekolah yang membanggakan. Persepsi positif terhadap sekolah juga digambarkan oleh para pelajar apabila mereka menunjukkan tahap kepuasan terhadap kakitangan sekolah serta aspek pengajaran-pembelajaran yang tinggi. Ini secara tidak langsung menggambarkan hubungan baik dan usaha yang ditonjolkan oleh kakitangan sekolah mampu mempengaruhi para pelajar untuk meneruskan pendidikan di sekolah masing-masing. Sejajar dengan itu, adalah amat dipercayai bahawa melalui analisis juga pihak pengurusan sekolah dapat menggalakkan kesedaran di kalangan semua pihak untuk sensitif terhadap peranan dan tanggungjawab yang boleh disumbang bagi menjayakan usaha yang telah dirangka oleh sekolah secara efektif dan efisien.

Berdasarkan peranan yang boleh dilakukan oleh setiap pihak, pihak sekolah perlu menggalakkan kerjasama secara menyeluruh daripada semua pihak samada secara langsung ataupun tidak. Kerjasama tersebut boleh diusahakan melalui aktiviti-aktiviti yang melibatkan pelbagai pihak secara interaktif. Kemungkinan kesukaran untuk mendapatkan kerjasama daripada pihak luar tidak harus dijadikan penghalang untuk mengatur aktiviti yang lebih menarik. Komitmen ibu bapa atau komuniti

terhadap proses pendidikan pelajar boleh diperolehi melalui keberkesanan program dan kerjasama secara berterusan daripada pihak sekolah.

Sebagai contoh, pihak sekolah boleh menggalakkan sumbangan berbentuk tenaga, material ataupun perbincangan ilmiah antara komuniti setempat serta bekas pelajar untuk kebaikan pelajar dan seterusnya untuk faedah jangka panjang sekolah mahupun komuniti itu sendiri. Seterusnya, kerjasama yang diberikan oleh pihak yang terlibat perlu diberi penghargaan samada secara langsung atau tidak. Penghargaan yang diberikan kepada pihak yang terlibat akan menggalakkan mereka untuk terus memberi sumbangan kepada sekolah. Tindakan seumpama ini secara tidak langsung dapat meningkatkan prestasi serta imej sekolah kepada pihak luar dan melancarkan proses pemasaran yang diusahakan.

Kesedaran dan komitmen secara komited yang ditunjukkan oleh setiap pihak samada di dalam mahupun di luar sekolah secara tidak langsung dapat membantu di dalam pemasaran sekolah yang diusahakan secara konsisten. Sumbangan setiap pihak samada pengurusan, guru, kakitangan sokongan, pelajar, ibu bapa mahupun komuniti yang meletakkan diri masing-masing sebagai penyumbang utama samada dari segi masa, tenaga, idea mahupun material boleh menggalakkan pembentukan persekitaran yang positif di sekolah. Di samping itu, kajian ini juga boleh dijadikan bahan rujukan oleh mana-mana pengkaji untuk memperkembang atau merealisasikan kajian masing-masing. Kepelbagaian informasi yang diperolehi melalui kajian ini juga boleh diaplikasi sebagai panduan atau bahan asas untuk pelbagai aspek kajian atau pengurusan di sekolah.

Selain daripada aspek persekitaran kerja, didapati persepsi para guru juga kurang memuaskan terhadap persekitaran profesional. Sekiranya perkara ini tidak ditangani secara menyeluruh oleh pihak pengurusan sekolah, ianya boleh memberi impak ke atas usaha meningkatkan pencapaian serta prestasi sekolah. Bagi meningkatkan profesionalisme guru dan atas kesedaran peranan serta kepentingan ilmu di dalam hidup khususnya di dalam organisasi yang berasaskan pendidikan seperti sekolah, pihak pengurusan perlu berusaha menggalakkan pembentukan budaya cintakan ilmu di kalangan setiap pihak. Budaya pembelajaran sepanjang hayat yang ditanamkan mulai sekolah rendah khususnya dapat memberi kesedaran

terhadap peri penting budaya mencari ilmu dan usaha memperbaiki prestasi diri setiap pihak. Melalui budaya ini juga secara tidak langsung dapat menggalakkan pencarian kepuasan yang lebih tinggi dan percambahan minda ke arah kesempurnaan.

Oleh yang demikian, pihak pengurusan sekolah akan kurang berhadapan dengan kesulitan berikutan keupayaan pelbagai pihak untuk menerima serta mengadaptasi sebarang perubahan yang bakal dilakukan. Selain daripada itu, kepuasan pelanggan juga dapat ditingkatkan melalui peningkatan prestasi sekolah dan seterusnya memudahkan sumbangan dan kerjasama mereka pada masa jangka panjang. Secara tidak langsung juga, operasi pemasaran sekolah juga dapat diperluas kerana prestasi sekolah yang membanggakan akan mencerminkan kewibawaan sekolah secara menyeluruh di kalangan ibu bapa dan komuniti. Sesungguhnya, sesuatu perubahan itu hanya akan berlaku dengan adanya ilmu.

Hasil kajian ini memberikan garis panduan kepada lima buah sekolah kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru yang terlibat dengan kajian untuk mendapatkan serta menganalisis persepsi guru-guru serta para pelajar masing-masing berhubung persekitaran dalaman sekolah masing-masing. Seterusnya, hasil kajian ini juga dapat membantu pihak sekolah untuk memulakan langkah positif ke arah pembentukan sekolah berkesan melalui komitmen bersepadu daripada semua pihak secara konsisten.

Berdasarkan hasil kajian ini juga dapat membantu pihak pengurusan sekolah mengenalpasti aspek-aspek yang perlu diberi penekanan untuk tujuan penambahbaikan atau pemulihan dan seterusnya menggalakkan perkembangan sekolah. Keputusan kajian yang menunjukkan persepsi sederhana di kalangan guru dan pelajar tidak harus dijadikan tapak untuk berpuashati oleh pihak pengurusan. Sekiranya langkah-langkah penambahbaikan tidak dilakukan, pihak sekolah akan menghadapi kesulitan untuk mencapai keberkesanan kerana masih banyak aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan bagi menjamin kualiti secara menyeluruh.

Pihak pengurusan sekolah perlu sedar peranan atau fungsi analisis terhadap perkembangan sekolah. Melalui analisis yang terancang, pihak sekolah boleh

mendapatkan maklumat berhubung situasi semasa, kelemahan yang perlu diperbaiki, kekuatan yang boleh diaplikasi dan ditingkatkan, peluang yang boleh direbut serta ancaman yang perlu ditangani. Selain daripada itu, melalui analisis juga pihak pengurusan boleh menggalakkan penglibatan banyak pihak di dalam mendapatkan kerjasama dan sumbangan secara menyeluruh. Berdasarkan penglibatan ini juga pihak sekolah boleh memberi kesedaran kepada guru, pelajar, ibu bapa mahupun komuniti tentang peranan, pendapat atau sumbangan yang boleh dimainkan atau dicurahkan kepada sekolah untuk kebaikan bersama.

5.4.1 Cadangan Kajian Lanjutan

Cadangan ini diutarakan bagi menggalakkan perkembangan kajian dengan lebih mendalam terhadap aspek kajian yang dilakukan. Selain daripada itu, cadangan-cadangan ini juga diutarakan bagi mengatasi batasan yang wujud pada kajian ini, antaranya ialah:-

- a. Kajian yang lebih terperinci boleh dilakukan meliputi faktor-faktor persekitaran luaran sekolah seperti ekonomi, politik dan sosial bagi mendapatkan gambaran atau analisis yang lebih jelas tentang kedudukan sebenar pencapaian sekolah.
- b. Kajian juga boleh dilakukan dengan menambah kumpulan responden yang lebih besar yang terlibat dengan sistem pendidikan sekolah seperti responden yang meliputi satu negeri, daerah atau kepada ibu bapa dan komuniti bagi mendapatkan persepsi yang lebih jelas.
- c. Mempelbagaikan kaedah untuk mendapatkan maklumat daripada pihak responden. Contohnya, kajian lanjut boleh dilakukan dengan meningkatkan jumlah skala soal selidik secara deskriptif. Selain daripada itu kajian juga boleh dilakukan melalui kaedah lain seperti tinjauan, penyertaan ataupun temu bual bagi mendapatkan maklumat yang lebih telus dan pelbagai.

- d. Mempelbagaikan skop responden kajian. Sekiranya kajian hendak dilakukan kepada sekolah kebangsaan, kajian boleh dilakukan dengan melibatkan pelajar lain selain pelajar darjah enam. Selain daripada itu, kajian juga boleh dilakukan kepada pelajar sekolah menengah ataupun pengajian tinggi.

5.5 Penutup

Berdasarkan maklumbalas yang diterima daripada semua responden sebagaimana yang disasarkan, kajian ini dapat dilaksanakan dengan sempurna. Melalui dapatan kajian yang dilakukan, adalah amat diharapkan agar pihak sekolah dapat lebih sensitif terhadap keperluan analisis persekitaran sekolah di dalam usaha mewujudkan pengurusan sekolah berkesan dan memasarkan sekolah.

RUJUKAN

- Abbot, R., Steadman, S. dan Birchenhough, M., (1988), "GRIDS School Handbook" 2nd edition, Primary and Secondary Version, York, Longman for the SCDC.
- AL Ramaiah, (1992), "Kepimpinan Pendidikan, Cabaran Masa Kini". Petaling Jaya. IBS Buku Sdn. Bhd.
- AL Ramaiah, (1995), "Penyelidikan Keberkesanan Sekolah: Masalah Konsepsi Dan Metodologi" Kuala Lumpur, Universiti Malaya.
- Arends, R., (1997), "Beginning Teachers as Learners," dalam Journal of Educational Research, 76.
- Barry, B. W, (1986), "Strategic Planning Workbook for Nonprofit Organisation" St Paul, MN: Amherst H. Wilder Foundation
- Beckhard, R. dan Harris, R.T., (1987), "Organisational Transition: Managing Complex Change (2nd Edn.)" Reading MA: Addison-Wesley
- Bidwell, C.E. dan Kasarda J. D., (1980), "Conceptualizing and Measuring The Effects Of Schools And Schooling" American Journal of Education, m/s 401-430.
- Boisot, M., (1995), "Preparing for Turbulence: the Changing Relationship Between Strategy And Management Development in the Learning Organisation" dalam Garrant, B. (ed) "Developing Strategic Thought" Maidenhead, McGraw-Hill.
- Bowles, G., (1989), "Marketing and Promotion : aspects of marketing in schools" in Fidler, B. and Bowles, G. (eds) Effective Local Management of Schools, Harlow: Longman.

Bowman, C. dan Asch, D., (1987), "Strategic Management" Basingstoke, Macmillan. Porter, M. (1980) "Competitive Strategy" New York, Free Press.

Bradley, H., (1996), "Parental Choice of Schools in an Area Containing Grantmaintained Schools" School Organisation.

Brain, J. dan Klien, R., (1994), "Parental Choice: Myth or Reality", Bath Social Policy Papers No 21, Bath, University of Bath.

Braund, C., (1989), "Income generation: aspects of income generation" in Fidler, B. and Bowles, G. (eds). Effective Local Management of Schools, Harlow.: Longman.

Brown, M., Taylor, J. and Whittaker, R., (1996), "Achieving school improvement through Investors in people", in Early, P. Fidler, B. and Ouston, J. (eds) Improvement through Inspections? Complementary Approaches to school Development, London: David Fulton.

Bryson, J.M., (1988), "Strategic Planning for Public and Nonprofit Organization: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement" San Francisco, CA: Josey-Bass

Bryson, J.M. dan Roering, W.D., (1987), "Applying Private Sector Strategic Planning in the Public Sector" American Planning Association Journal, Winter, 9-12

Bryson, J. M., (1988), "Strategic Planning For Public And Nonprofit Organizations: A Guide To

Caldwell, B.J., (1997), "Global Educational Trends and the Expectations for the Reform of Schools" dalam Davies, B. dan Ellison, L. (ed) "School Leadership for the 21st Century" London, Routledge.

Cohen, D.K., March, J.G. dan Olsen, J.P., (1972), "A Garbage Can Model of Organizational Choice" *Administrative Science Quarterly*, 17(1), 1-25.

Coleman, J.S., Campbell, E.Q., Hobson, C.J., McPartland, J., Mood, A.M., Weinfield, F.D. dan York, R.L., (1966), "Equality of Educational Opportunity" Washington, DC: US Department of Health, Education and Welfare, Office of Education, National Centre for Educational Statistics.

Coleman J.S., (1968), "The Concept Of Equality Of Education Opportunity" *Harvard Educational Review*.

Conway, J.A., (1984), "The Myth, Mystery and Mastery of Participative Decision Making in Education" *Educational Administrative Quarterly*, 20(03), 11-40.

Conway, K., (1992), "A-level Analysis for Added Value-Good Value for Students" Huddersfield: Greenhead College

Cronbach I.J., (1976), "Research On Classroom And School: Formulation Of Question Designs And Analysis", Occasional papers in the Stanford Evaluation Consortium

Crego, E.T. dan Schiffrin, P.D., (1995), "Customer Centred Reengineering" New York, Irwin. Fullan, M. (1993) "Change Forces" London, Falmer Press.

Davies, B., (1997), "Rethinking the Educational Context : a re-engineering Approach" dalam Davies, B. dan Ellison, L. (ed) "School Leadership for the 21st Century" London, Routledge.

Davies, B. dan Ellison, L., (1996), "Building a Future and Strategic Perspective in School Development Planning" Kertas Kerja BEMAS Research Conference, Cambridge (25-27 March)

Davies, B. dan Ellison, L., (1995), "Improving the Quality of the School : ask the Clients, School Organisation".

Davies, B. dan Ellison, L., (1997), *öSchool Leadership for the 21st Centuryö* London, Routledge.

Davies, B. dan Ellison, L., (2004)., *öStrategi Memasarkan Sekolahö* Kuala Lumpur: Institut Terjemahan Negara Malaysia Berhad.

Davies, T.I. (1969) *öSchool Organisation: A New Synthesisö* Oxford: Pergamon.

DES (1988) *öThe Education Reform Actö* London, HMSO.

Devlin, T. dan Knight, B. (1990) *öPublic Relations and Marketing for Schoolsö* Harlow: Longman.

Edmonds, R.P. (1979) *öA Discussion Of The Literature And Issues Related To Effective Schooling, Cambridge: Center Of Urban Studies, Harvard Graduate School Of Education.*

Edmonds, R.R. (1979) *öEffective Schools for the Urban Poorö* Educational Leadership 37(1), 15-25.

Elliot-Kemp, J. dan Williams, G. L. (1980) *öThe DION Handbook: Diagnosis of Individual and Organisational Needö* Sheffield Polytechnic Education Department.

Evans, I.G. (1995) *öMarketing for Schoolsö* Cassel New York, Wellington House.

Fidler, B. dan Bowles, G. (eds) (1989) *öEffective School Management of Schools: A Strategic Approachö* Harlow: Longman.

Fidler, Brian. (1999). *öPerancangan Strategik Untuk Kemajuan Sekolahö* Kuala Lumpur: Institut Terjemahan Negara Malaysia Berhad. Penterjemah: Abd Aziz Abd. Rahman.

- Fidler, B., Ouston, J. dan Earley, P. (1994) *OFSTED Inspection and Their Contribution to School Development* Kertas Kerja BERA Annual Conference, Bath.
- Fielding, G. D., dan Schalock, H. D. (1986) *Promoting The Professional Development Of Teachers And Administrators*. Eugene, OR: Centre for Educational Policy and Management, University of Oregon.
- Firestone, W.A. (1991a) *Introduction* dalam Bliss, J.R., Firestone, W.A. dan Richards, C.E. (eds.) *Rethinking Effectice Schools Research and Practice* Englewood Cliffs, NJ: Printice Hall
- Fullan, M.G. (1986) *The Management of Change* dalam Hoyle, E. dan McMahon, A. (eds.) *The Management of Schools: World Yearbook of Education 1986* London: Kogan Page.
- Fuller B., Wood K., Rappot T dan Dornbush S.M. (1983) *The Organization Context Of Individual Efficacy* Review Of Educational Research 51 (4).
- Gall, M. D., Haisley, F. B. Baker, R., dan Perez, M. (1984) *The Relationship Between Inservice Education Practice And Effectiveness Of Basic Skill Instruction* Eugene, OR: Center for Educational Policy and Management University of Oregon.
- Gall, M. D., Schalock, H. D., Charters, W. W. dan Wilczynski, J. M. (1984). *Involving The Principal In Teacherø Staff Development: Effects On The Quality Of Mathematics Instruction In Elementary Schools*. Eugene, OR: University of Oregon, Center for Educational Policy and Management.
- Garrant, B. (ed) (1995) *Developing Strategig Thought* Maidenhead, McGraw-Hill.
- Glatter, R., Woods, P. dan Bagley. (1995) *Diversity, Differentiation and Hierarchy: School Choice and Parental Preferences*, ESRC/CEPAM Invitation Seminar, Milton Keynes (7-8 Jun)

Griffin, G. (1983) "Introduction: The Work of Staff Development," dalam Griffin, G. (eds). "Staff Development, Eighty-second Yearbook of the National Society for the Study of Education". Chicago, University of Chicago Press,

Hawkins D.I., Best R. J. dan Coney K. A (1995) "Consumer Behavior Implication For Marketing Strategy" (6th edition), USA. Richard D. Irwin Inc.,

Henry M., (1980), "The Nature of Managerial Work", Upper Saddle River, Prentice Hall

Heyneman S.P. dan Loxley W.A. (1983) "The Effect Of Primary School Quality On Academic Achievement Across Twenty Nine High And Low Income Countries" dalam American Journal of Educational Development.

Hodge B.J., William P.A., dan Lawrence M.G., (2003), "Organization Theory", Upper Saddle River, Prentice Hall

Hoy W.K. dan Miskel C.G. (1978) "Educational Administration: Theory, Research and Practice, New York: Random House.

Jencks, C., Smith, M., Ackland, H., Bane, M., Cohen, D., Gintis, H., Heyns, B. dan Michaelson, S. (1972) Inequality: A Reassessment of the Effect of Family and Schooling in America. New York: Basic Book.

Jenkins H. (1991) "Getting it Right" Oxford, Blackwell.

Joyce, B. Showers, B. (1980) "Improving Inservice Training: The Messages of Research". Educational Leadership. Vol 37. (Feb 1980)

Kamus Dewan Edisi Ketiga (2002), Kuala Lumpur, Dewan Bahasa Dan Pustaka,

Kellaghan T. (1977) "Measuring School Effectiveness" dalam Sumner R.
"Monitoring National Standards Of Attainment in Schools" Slough: NFER
Publishing Co.

Kotler P., (1997), "Marketing Management", Englewood Cliffs, Prentice Hall.

Kotler, P. (1991) "Marketing Management" Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.

Kotler, P. dan Fox, K.F.A. (1985) "Strategic Marketing for Educational Institution"
Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.

Levacic, R. (1995) "Local Management of School" Buckingham, Open University
Press.

Leithwood K., Jantzi D. dan Steinbach R. (1995) "An Organisational Learning
Perspective On School Response to Central Policy Initiatives" School
Organisation 15(3).

Lewin K. (1947) "Frontiers In Group Dynamics: Concept, Method And Realit

Gray L., (1991) "Marketing Education" Open University Press, Buckingham

Macbeth, J. et al (1996) "Schools Speak for Themselves" London, National Union of
Teachers.

Malcolm H.B., McDonalds, (1992), "Strategic Marketing Planning", London, Kogan
Page.

Marimuthu T. et al., (1991) "Extra-School Instruction, Social Equity And
Educational Quality. A Report Prepared For The International Development
Research Centre, Kuala Lumpur, Universiti Malaya.

Maslow, A.H. (1954) "Motivation and Personality" New York, Harper

- Matthews P. dan Smith G. (1995) *OFSTED: Inspecting Schools and Improvement Through Inspection* Cambridge Journal Education 25 (1)
- Mintzberg H. (1990) *Strategy Formation: Schools of Thought* dalam Frederickson J. *Perspective on Strategic Management* Boston MA: Ballinger
- Mintzberg H. (1994) *The Rise and Fall of Strategic Planning*, Hemel Hempstead: Prentice Hall.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999) *Penyelidikan Pendidikan*, Skudai, Universiti Teknologi Malaysia
- Mortimore P. dan Sammons P., (1987) *The Evidence Of Effective Elementary Schools*, dalam Educational Leadership.
- Murnane R.J. (1981) *Interpreting The Evidence Of School Effectiveness* Teachers College Records
- Murnane R.J. (1975) *The Impact Of School Resources Of Inner-City School Children*, Ballinger, Cambridge Mass
- Noor Azidah Binti Ahmad (2005) *Tinjauan Terhadap Kepuasan Latihan Dan Kepuasan Kerja Di Kalangan Staf Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Ta'zim* Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana
- Olsen J.B. dan Eadie D.C. (1982) *The Game Plan: Governance With Foresight*, Washington DC, Council Of State Planning Agencies.
- Ong, C. S. (1992) *Effectiveness of the In-service Training Programme for Secendary School Principals at Institute Aminuddin Baki* Tesis Sarjana Pendidikan, Kuala Lumpur, Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya,
- Peter Doyle (1998) *Marketing Management And Strategy* (2nd edition) Europe, Prentice Hall.

- Plowden Report (1967) "Children And Their Primary School" London : HMSO
- Pring R. (1992) "Standard And Quality In Education" British Journal of Educational Studies
- Quinn J.B. (1980) Strategies For Change: Logical Incrementalism, Homewood IL: Irwin.
- Quinn J. B., Mintzberg H. dan James R.M. (1988) "The Strategy Process: Concepts, Context and Cases, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Reynolds D. (1992) "School Effectiveness and School Improvement: An Updated Review Of The British Literature, London Cassell.
- Riddell R.B. (1989) "An Alternative Approach To The Study Of School Effectiveness In Third world Countries" dalam "Comparative Education Review (Nov).
- Rogers, V. Talbot, C. dan Cosgrove, E.(1984) "Excellence: Some Lessons From America's Best Run Companies." Dalam educational leadership. Feb.1984.
- Ruddock, J. Chaplain, R. dan Wallace, G. (1995) "School Improvement: What Can Pupils Tell Us?", London, David Fulton.
- Rutter M et al (1979) "Fifteen Thousand Hours, London: Open Books.
- Sabri Hj. Hussin, Raida Abu Bakar, Mohd. Radzuan Rahid dan Ruhana Busu (2004) "Pengurusan" Singapura, Thomson Learning.
- Sammons P. Hillman J. dan Mortimore P. (1985) Key Characteristic Of effective Schools: A Review Of Schools Effectiveness Research, London OFSTED
- Schmuck R.A. dan Runkel P.J. (1985) "The Handbook Of Organisation Development In School (3rd edn.) Prospect Heights IL Waveland Press.

Schon D.A. (1984) "Leadership As Reflection-In-Action" dalam Sergiovanni T.J. dan Corbally J.E. (eds) "Leadership And Organisational Culture: New Perspective On Administrative Theory And Practice" Urbana, IL: University Of Illinois Press.

Schon D.A. (1987) "Educating The Reflective Practitioner: Towards A New Design For Teaching And Learning In The Professions," San Francisco, CA: Jossey-Bass

Shoemaker J. dan Fraser H. (1981) "What Principals Can Do: Some Implications For Studies Of Effective Schooling" dalam "Phi Delta Kappan".

Showers, B., Peer (1984). "Coaching: A Strategy For Facilitating Transfer Of Training." Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, New Orleans, LA.

Stoner J.A.F (1984) "Management" Prentice Hall Inc. Eaglewood Cliff New Jersey.

Stufflebeam, D.L. (1989) "Evaluation As Enlightenment For Decision Making," in Beatty, W.H. (ed). "Improving educational assessment." Washington D. C. AERA.

Summers A.A dan Wolfe B.L. (1977) "Do Schools Make A Difference?" dalam American Economic Review.

Teddie C. et al (1989) "Effective versus Ineffective Schools: Observable Differences In The Classroom" dalam American Journal of Education.

Tovey P. (1994) "Quality Assurance In Continuing Professional Education: An Analysis," London: Routledge.

Ungku Norulkamar U. Ahmad, Ebi Shahrin Suleiman, Ruzita Selamat dan W. Khairuzzaman W. Ismail (2003) "Tabiat Organisasi" Selangor, Prentice Hall.

West, P. (1989) "Designing a Staff Development Program," dalam JFHE 13(1), Spring.

Wright R.Y.L.(1974) "A System of Managing Diversity" Arthur D. Little

Zaidatun Tasir dan Mohd Salleh Abu (2003) "Analisis Data Berkomputer SPSS 11.5 for Windows" Kuala Lumpur, Venton Publishing

Zulkarnain Zakaria dan Hishamudin Md Som (2001) "Analisis Data Menggunakan SPSS Windows" Johor Bahru, Universiti Teknologi Malaysia.

Tajuk Kajian:

Analisis Persekitaran Dalaman Sekolah Kebangsaan di Zon Bandar Utara Johor Bahru

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti persepsi para pelajar dan guru-guru di sekolah-sekolah kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru dalam usaha membuat analisis berhubung prestasi sekolah dan kepentingannya di dalam pengurusan pemasaran sekolah.

Arahan

Soal selidik ini dibahagikan kepada 2 bahagian, iaitu:-

Bahagian A : Demografi responden (mengandungi 5 soalan)

Bahagian B : Penilaian Guru (Mengandungi 30 soalan)

Kaedah Menjawab Soalan

Anda perlu menjawab setiap soalan yang terdapat di dalam setiap lampiran ini. Bagi setiap kenyataan di bawah, anda hanya perlu menandakan (✓) di kotak jawapan yang anda rasa paling sesuai bagi setiap kenyataan yang dikemukakan.

Guru-guru yang dihormati

Kerjasama yang diberikan amatlah dihargai dalam menjawab soal selidik ini dengan jujur dan ikhlas. Maklumbalas yang diberi adalah sulit dan hanya digunakan bagi memenuhi syarat dalam penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan (Pengurusan dan Pentadbiran). Segala jasa baik yang diberikan didahului dengan ucapan terima kasih.

.BAHAGIAN 1: DEMOGRAFI RESPONDEN

1. Jantina

☐ Lelaki

☐ Perempuan

2. Pengalaman Mengajar

☐ Kurang 3 tahun

☐ 3 ó 10 tahun tahun

☐ 11 ó 20 tahun tahun

☐ Lebih 20 tahun

3. Jawatan di sekolah (Pilih 1 yang lebih tinggi)

☐ Guru Matapelajaran

☐ Ketua Panitia

☐ Guru Kaunseling

☐ Guru Disiplin

☐ Lain-lain : Nyatakan _____

BAHAGIAN 2: ANALISIS PENGAJAR (GURU)

Sejauhmanakah anda bersetuju dengan kenyataan-kenyataan ini?

		Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3
1	Komunikasi yang baik wujud di sekolah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Saya berpuashati dengan kemudahan perpustakaan di sekolah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Terdapat peluang yang mencukupi untuk perkembangan professional di sekolah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Pihak sekolah memberi maklumat yang mencukupi kepada para pelajar berhubung apa yang perlu dipelajari oleh pelajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3
5	Saya percaya bahawa sistem disiplin boleh membantu para pelajar memperoleh yang terbaik di dalam pendidikan mereka	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	Sekolah saya memberikan pendidikan yang berkualiti kepada para pelajar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	Secara am, saya berpuashati dengan pihak pengurusan sekolah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	Kepuasan mengajar di sekolah ini adalah lebih baik daripada tahun lalu.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9	Saya berpuashati dengan kelengkapan dan bahan bantu mengajar yang disediakan oleh pihak sekolah bagi membantu sesi pengajaran di dalam kelas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	Saya berpuashati dengan penglibatan diri saya di dalam pembuatan keputusan di sekolah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	Pihak sekolah memberi maklumat yang mencukupi kepada ibu bapa berhubung apa yang perlu dipelajari oleh pelajar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	Saya menggalakkan rakan-rakan untuk menghantar anak-anak mereka untuk belajar di sekolah saya	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	Saya akan mendapat bantuan daripada rakan sejawat apabila memerlukannya	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
14	Saya mendapat peluang yang secukupnya untuk mengemukakan pendapat atau pandangan kepada pihak pengurusan sekolah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

		Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3
15	Pihak ibu bapa memberikan maklumat yang mencukupi tentang jangkaan mereka terhadap tingkah laku anak-anak di sekolah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	Saya menggalakkan rakan sejawat untuk turut berkhidmat atau mengajar di sekolah yang sama.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	Saya berpuashati terhadap kualiti kelas dan ruang pengajaran di sekolah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18	Pihak sekolah memberi maklumat yang mencukupi kepada ibu bapa berhubung jangkaan tingkah laku pelajar di sekolah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
19	Beban tugas di sekolah diagihkan sama rata di kalangan guru-guru	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
20	Saya mendapat sokongan daripada guru besar apabila memerlukan.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21	Saya berpuashati dengan penglibatan komuniti bukan ibu bapa di dalam aktiviti dan program pendidikan di sekolah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
22	Bilangan pelajar di dalam kelas adalah sesuai	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
23	Kemudahan di dalam bilik guru adalah memuaskan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
24	Sekolah saya merupakan tempat yang baik untuk bekerja	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25	Saya mendapat sokongan daripada guru penolong kanan apabila memerlukan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

		Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3
26	Tanggungjawab kerja yang ditugaskan kepada saya adalah adil dan munasabah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
27	Saya mendapat pengesahan dan penghargaan daripada rakan sejawat di atas prestasi dan kejayaan yang dicapai.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
28	Saya berpuashati terhadap penglibatan ibu bapa di dalam aktiviti dan program pendidikan di sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
29	Saya menerima komunikasi yang mencukupi daripada pihak pengurusan sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
30	Terdapat tahap pencapaian pelajar yang baik di sekolah saya.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Tajuk Kajian:

Analisis Persekitaran Dalam Sekolah Kebangsaan Di Zon Bandar Utara Johor Bahru

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti persepsi para pelajar dan guru-guru di sekolah-sekolah kebangsaan Zon Bandar Utara Johor Bahru dalam usaha membuat analisis berhubung prestasi sekolah dan kepentingannya di dalam pengurusan pemasaran sekolah.

Arahan

Soal selidik ini dibahagikan kepada 2 bahagian, iaitu:-

Bahagian A : Demografi responden (mengandungi 3 soalan)

Bahagian B : Penilaian Pelajar (Mengandungi 30 soalan)

Kaedah Menjawab Soalan

Anda perlu menjawab setiap soalan yang terdapat di dalam setiap lampiran ini. Bagi setiap kenyataan di bawah, anda hanya perlu menandakan (✓) di kotak jawapan yang anda rasa paling sesuai bagi setiap kenyataan yang dikemukakan.

Para Pelajar yang dikasihi

Kerjasama yang diberikan amatlah dihargai dalam menjawab soal selidik ini dengan jujur dan ikhlas. Maklumbalas yang diberi adalah sulit dan hanya digunakan bagi memenuhi syarat dalam penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan (Pengurusan dan Pentadbiran). Segala jasa baik yang diberikan didahului dengan ucapan terima kasih.

BAHAGIAN 1: DEMOGRAFI RESPONDEN

1 Jantina

☐ Lelaki

☐ Perempuan

2 Tempoh belajar di sekolah

☐ Kurang 1 tahun

☐ 1 ó 3 tahun

☐ 4 ó 6 tahun

BAHAGIAN 2: ANALISIS PELAJAR

Sejauhmanakah anda bersetuju dengan kenyataan-kenyataan ini?

		Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3
1	Saya menggunakan masa yang secukupnya bagi mempelajari kemahiran-kemahiran asas seperti membaca, menulis dan mengira di sekolah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Saya berpuashati dengan kerjasama kakitangan sokongan sekolah kepada pelajar seperti kerani, pengawal keselamatan dan tukang kebun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Saya berpuashati dengan makluman yang diberikan pihak sekolah kepada ibu bapa saya tentang cara belajar saya di sekolah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Saya diberikan kerja rumah yang betul oleh cikgu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3
5	Saya berpuashati dengan kemudahan kantin dan waktu rehat di sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	Saya berpuashati dengan tingkah laku para pelajar lain di dalam kelas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	Saya menggalakkan rakan-rakan dari sekolah lain untuk belajar di sekolah saya.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	Pandangan dan pendapat saya dihargai oleh staf sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9	Saya diberikan kerja-kerja yang sesuai oleh guru bagi menguji keupayaan saya.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	Secara keseluruhan, guru-guru meminati saya.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	Saya diberikan jumlah kerja rumah yang sesuai.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	Saya berpuashati dengan tingkah laku para pelajar lain di luar kelas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	Saya berpuashati dengan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
14	Guru-guru berlaku adil kepada saya.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	Saya berpuashati dengan cara kerja saya dinilai.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	Saya berpuashati dengan peraturan-peraturan sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	Saya berpuashati dengan guru besar sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18	Saya senang hati dengan saiz kelas sedia ada iaitu bilangan pelajar di dalam kelas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

		Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
		1	2	3
19	Saya berpuashati dengan bantuan yang diberikan oleh guru apabila saya tidak faham terhadap tugas yang diberikan.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
20	Saya berpuashati dengan aktiviti kokurikulum di sekolah (sukan, kelab, badan beruniform dll).	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21	Secara am, saya berpuashati dengan sekolah saya	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
22	Saya berpuashati terhadap guru penolong kanan sekolah saya	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
23	Saya senang hati dengan cara pencapaian saya diiktiraf.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
24	Saya berpuashati dengan perlakuan para pelajar lain terhadap saya	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25	Saya berpuashati dengan bangunan sekolah, kawasan persekitaran dan kelengkapan yang disediakan.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
26	Saya berpuashati dengan guru saya.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
27	Secara am, saya berpuashati dengan peluang yang diberikan oleh sekolah untuk saya menyuarakan pendapat dan membuat keputusan yang berkaitan dengan saya di sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
28	Saya berpuashati dengan kebersihan sekolah.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
29	Saya mendapat peluang yang sama seperti pelajar lain untuk melakukan apa sahaja di dalam kelas.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
30	Peraturan berkenaan kehadiran di sekolah dilaksanakan dengan adil	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

